TT Thông tin - Thư viện
1163062

D15

Tác Giả: Maki Okumura, Takako Yasukouchi
Người Dịch: CAO LÊ DUNG CHI

Các nguyên tắc cơ bản

Sử dụng trong công việc!

SỔ TAY TIẾNG NHẬT THƯƠNG MẠI

CÁCH VIẾT VĂN BẢN DÀNH CHO NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

日本語ビジネス文書マニュアル

Dễ hiểu! Tự thực hành được!

Báo cáo / Đơn từ / Bản kế hoạch /
Thư chào hỏi / Thư yêu cầu / Mail....

TT Thông Tin - Thư Viện
495.6
M - 2015 - 1

NHÀ XUẤT BẢN
ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP HỒ CHÍ MINH

Tác Giả: Maki Okumura, Takako Yasukouchi
Người dịch: CAO LÊ DUNG CHI

Các nguyên tắc cơ bản

Sử dụng trong công việc!

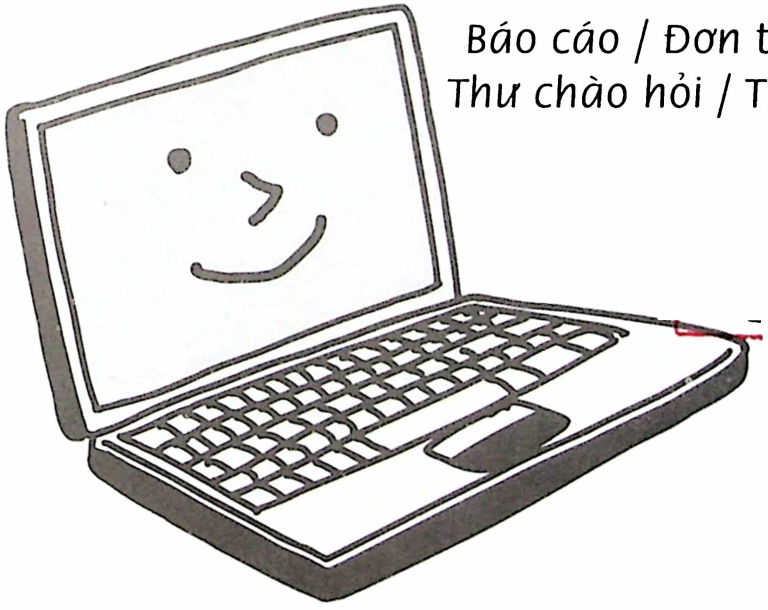
SỔ TAY TIẾNG NHẬT THƯƠNG MẠI

CÁCH VIẾT VĂN BẢN DÀNH CHO NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

日本語ビジネス文書マニュアル

Dễ hiểu! Tự thực hành được!

Báo cáo / Đơn từ / Bản kế hoạch / Thư chào hỏi / Thư yêu cầu / Mail....



ASK PUBLISHING
NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP HỒ CHÍ MINH

LỜI NÓI ĐẦU

Những ai đang làm việc tại công ty Nhật hoặc đang giao dịch với công ty Nhật chắc chắn có không ít dịp viết các văn bản theo văn phong thương mại. Đối với loại văn bản này, có lẽ không ít người học tiếng Nhật đều mang tâm trạng "không biết viết thế nào cho đúng", "cách thức viết rất khó", "không tự tin trong việc sử dụng kính ngữ" nên cho rằng "phức tạp, rắc rối". Do đó, đây là giáo trình tóm tắt những nguyên tắc cơ bản khi viết các văn bản thương mại nhằm trả lời cho những thắc mắc, nghi vấn nêu trên.

Chương 1 là phần tóm tắt những nguyên tắc cơ bản trong viết văn bản thương mại và các kính ngữ thường được sử dụng trong các văn bản này. Nếu người học kết hợp với các nội dung kính ngữ đã học từ trước nên nay thì sẽ phát huy hiệu quả cao hơn.

Trong chương 2, chương 3, chúng tôi nêu các mẫu câu cụ thể cho từng loại văn bản, diễn giải các điểm trọng tâm của cách viết. Ngoài ra, chúng tôi đã biên soạn phần bài tập nhằm giúp người học kiểm tra mức độ tự tin trong việc hiểu kính ngữ và thử sức với việc hiểu văn bản. Mong là các bạn sẽ tận dụng có hiệu quả phần này.

Trong chương 4, chúng tôi tập trung vào mẫu mail thương mại là phần không thể thiếu trong công việc thường ngày hiện nay đồng thời giới thiệu cách viết các mẫu văn bản khác.

Trong giao dịch công việc ngày nay, các cơ hội giáp mặt trực tiếp với khách hàng ngày càng giảm, thay vào đó việc tiếp xúc qua thư tín và mail tăng lên. Hi vọng rằng thông qua giáo trình này, các bạn sẽ có được kĩ năng viết văn bản một cách hiệu quả.

Maki Okumura
Takako Yasukouchi

目次

本書の使い方 …… 6

第1章　ビジネス文書の書き方の基本 …… 9

❶ビジネス文書とは …… 10

❷ビジネス文書の基本書式 …… 13

❸封筒の書き方 …… 24

❸ビジネス文書作成時の注意点 …… 27

❺敬語　29

第2章　用途別文例集Ⅰ——社内文書 …… 37

❶稟議書（申請書） …… 38

❷報告書 …… 42

❸議事録 …… 46

❹企画・提案書 …… 50

❺始末書 …… 54

第3章　用途別文例集Ⅱ——社外文書 …… 59

❶依頼状 …… 60

❷詫び状 …… 64

❸通知・案内状 …… 68

❹回答の文書 …… 72

❸請求状・督促状 …… 76

第4章　ビジネスメールのマナー
——書き方の基本と文例 …… 81

❶基本の書式 …… 82

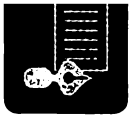
❷文例 …… 90

付録

●送付状・ファックス送信状・縦書きの文書 …… 102

●文例などの対訳 …… 108

●練習問題の解答例 …… 120



Mục lục

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SÁCH 6

CHƯƠNG 1: NHỮNG ĐIỀU CĂN BẢN TRONG VIẾT VĂN BẢN THƯƠNG MẠI, HÀNH CHÁNH 9

1. Văn bản thương mại, hành chánh là gì 10
2. Cách viết cơ bản của văn bản thương mại, hành chánh 13
3 Cách viết bao thư 24
4. Những điểm lưu ý khi viết văn bản thương mại, hành chánh 27
5. Kính ngữ 29

CHƯƠNG 2: CÁC MẪU VĂN BẢN I – DÙNG TRONG NỘI BỘ CÔNG TY 37

1. Phiếu xin ý kiến (tờ trình) 38
2. Bản báo cáo 42
3. Biên bản 46
4. Bản kế hoạch, đề xuất 50
5. Báo cáo giải thích 54

CHƯƠNG 3: CÁC MẪU VĂN BẢN I – GỬI CHO KHÁCH HÀNG

1. Công văn đề nghị 60
2. Thư xin lỗi 64
3. Công văn thông báo, hướng dẫn 68
4. Công văn hồi đáp 72
5. Công văn yêu cầu thanh toán, công văn hối thúc 72

CHƯƠNG 4: CÁCH THỨC VIẾT MAIL THƯƠNG MẠI – CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN VÀ VÍ DỤ 81

1. Các dạng cơ bản 82
2. Ví dụ 90

PHỤ LỤC

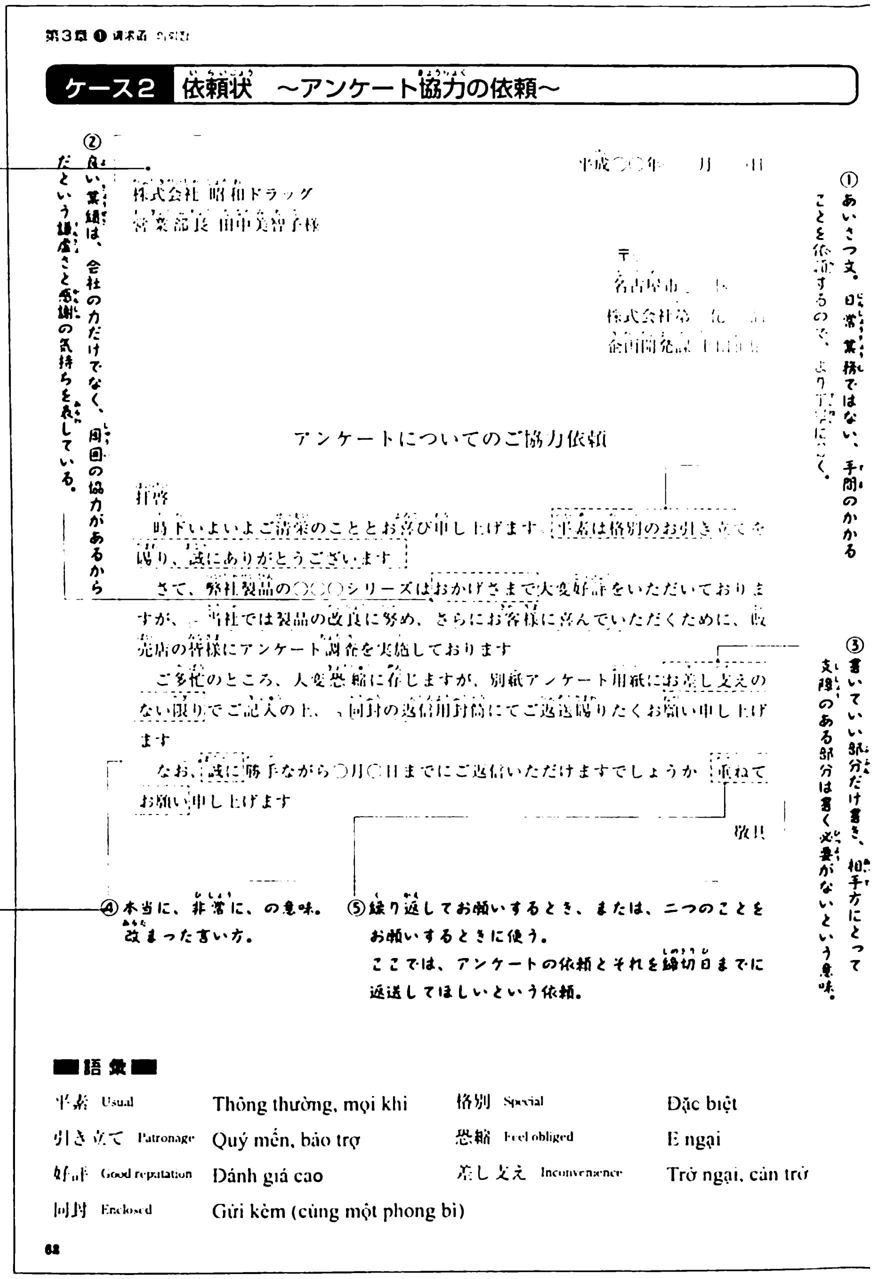
- Thư gửi kèm, phiếu gửi kèm fax, văn bản viết theo hàng dọc 102
- Dịch các ví dụ mẫu..... 108
- Bài luyện tập và đáp án 120

本書の使い方

各文例については、一部対訳を付け、巻末に掲載しています。

Translations of each kind of sample sentence are provided at the back of the book.

Ở mỗi mẫu câu ví dụ sẽ có phần dịch đối chiếu, nằm ở phần sau của


第3章 ❶ 依頼状

ケース2 依頼状 ～アンケート協力の依頼～

平成○○年　月　日

株式会社 昭和ドラッグ
営業部長 田中美智子様

〒
名古屋市
株式会社
企画開発課

アンケートについてのご協力依頼

拝啓
時下いよいよご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。
さて、弊社製品の○○○シリーズはおかげさまで大変好評をいただいておりますが、当社では製品の改良に努め、さらにお客様に喜んでいただくために、販売店の皆様にアンケート調査を実施しております。
ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが、別紙アンケート用紙にお差し支えのない限りでご記入の上、同封の返信用封筒にてご返送賜りたくお願い申し上げます。
なお、誠に勝手ながら○月○日までにご返信いただけますでしょうか。重ねてお願い申し上げます。

敬具

① あいさつ文。日常業務ではない、手間のかかることを依頼するので、より丁寧に書く。

② 良い業績は、会社の力だけでなく、周囲の協力があるからだという謙虚さと感謝の気持ちを表している。

③ 書いていい部分だけ書き、相手方にとって支障のある部分は書く必要がないという意味。

④ 本当に、非常に、の意味。改まった言い方。

⑤ 繰り返してお願いするとき、または、二つのことをお願いするときに使う。
ここでは、アンケートの依頼とそれを締切日までに返送してほしいという依頼。

■語彙■

平素	Usual	Thông thường, mọi khi	格別	Special	Đặc biệt
引き立て	Patronage	Quý mến, bảo trợ	恐縮	Feel obliged	E ngại
好評	Good reputation	Đánh giá cao	差し支え	Inconvenience	Trở ngại, cản trở
同封	Enclosed	Gửi kèm (cùng một phong bì)			

62

書き方のルールや、頻出の言葉・表現を解説しています。

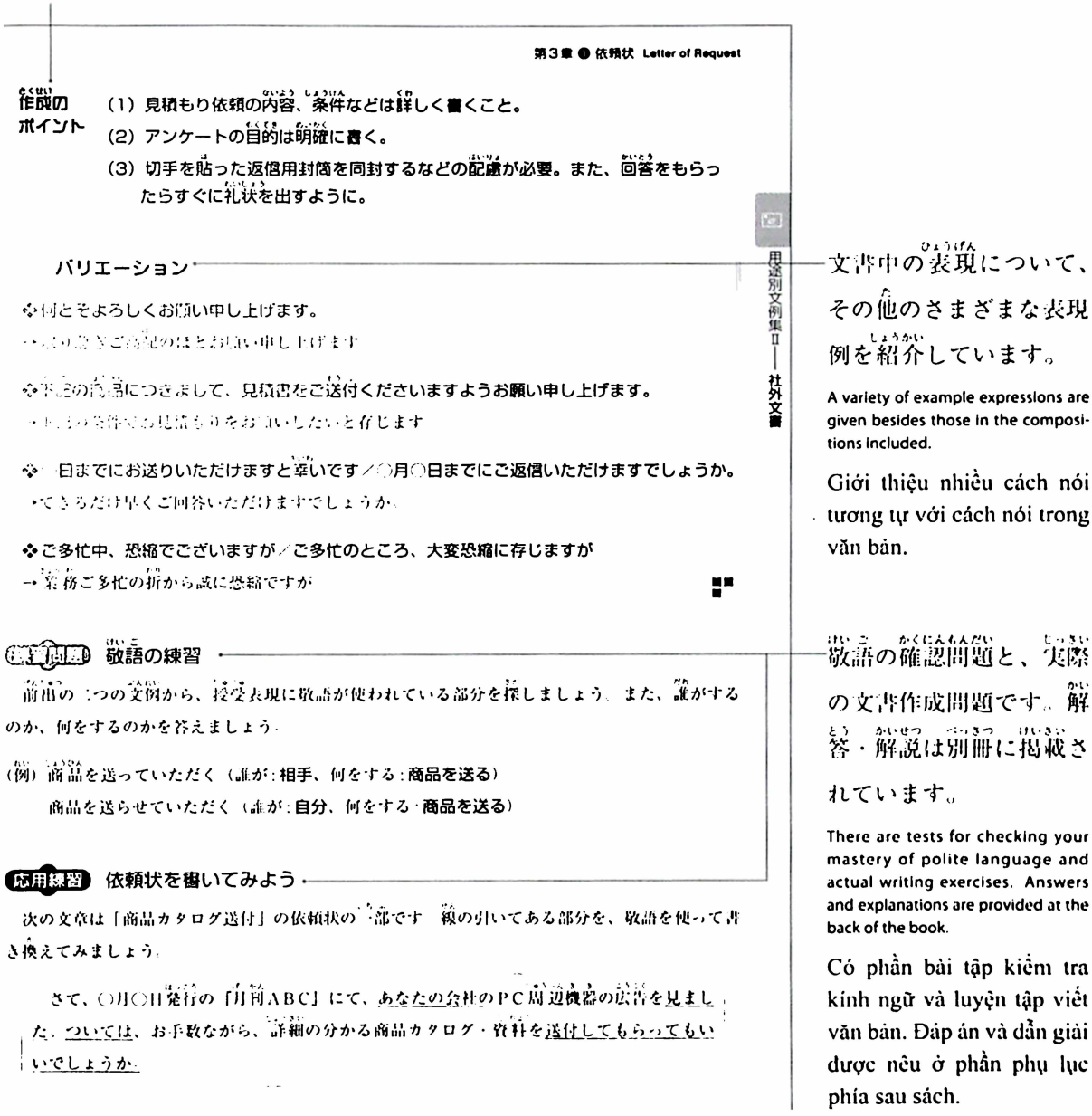
This book explains the rules of composition as well as frequently appearing words and phrases.

Có hướng dẫn các nguyên tắc viết, giải thích các từ ngữ, cách nói thường được sử dụng.

文書の構成や内容の面で、作成するときに気をつけるべきポイントをまとめています。

Important tips for structure and content are summarized.

Tóm tắt các điểm chính cần lưu ý khi xây dựng kết cấu và nội dung văn bản.



文書中の表現について、その他のさまざまな表現例を紹介しています。

A variety of example expressions are given besides those in the compositions included.

Giới thiệu nhiều cách nói tương tự với cách nói trong văn bản.

敬語の確認問題と、実際の文書作成問題です。解答・解説は別冊に掲載されています。

There are tests for checking your mastery of polite language and actual writing exercises. Answers and explanations are provided at the back of the book.

Có phần bài tập kiểm tra kính ngữ và luyện tập viết văn bản. Đáp án và dẫn giải được nêu ở phần phụ lục phía sau sách.

第1章

ビジネス文書の書き方の基本

BASICS OF WRITING BUSINESS LETTERS

CHƯƠNG 1: NHỮNG ĐIỀU CĂN BẢN TRONG VIẾT VĂN BẢN THƯƠNG MẠI, HÀNH CHÁNH

ビジネス文書を作成するときは、書式や言葉遣いなどのルールを守らなければなりません。面倒くさいと感じるかもしれませんが、慣れてしまえば、自由に文章を書くよりも易しいかもしれません。まずは基本的な約束事を学びましょう。

When writing business letters you must conform to rules of form and word usage. This might seem bothersome, but once you become conversant in business Japanese it should become easier to write than free-style prose. First concentrate on learning the basics.

Khi viết văn bản thương mại, hành chánh, cần phải theo đúng các nguyên tắc về cách viết và cách sử dụng từ ngữ. Có thể ban đầu bạn cảm thấy phiền toái nhưng một khi đã quen bạn sẽ thấy dễ dàng hơn cả khi viết tự do. Trước tiên hãy học các quy ước cơ bản.

1 ビジネス文書とは

VĂN BẢN THƯƠNG MẠI, HÀNH CHÁNH LÀ GÌ

ポイント1 ビジネス文書の種類 Types of Business Letters - Các loại văn bản thương mại, hành chánh

ビジネスのさまざまな場面で作成される、公式の文書を「ビジネス文書」と呼びます。ビジネス文書は、自分の会社内で上司や部署に提出する社内文書と、取引の相手に向けて作成する社外文書に大きく分けられます。

Formal communications for different business situations are called "business letters." There are two types of business letters: internal documents submitted to managers and departments in your company, and external documents for customers and others outside the company

Các văn bản có hình thức trang trọng, được tạo ra để sử dụng trong nhiều bối cảnh công việc được gọi là "văn bản thương mại, hành chánh". Văn bản thương mại, hành chánh được chia làm 2 loại, bao gồm các văn bản sử dụng trong nội bộ công ty để trình cho cấp trên, các phòng ban và các văn bản gửi cho đối tác bên ngoài công ty.

[表1] 主なビジネス文書の種類

社外文書		社内文書	
取引文書	依頼状	部下→上司	稟議書
	照会状		企画書
	回答状		提案書
	請求状		報告書
	督促状		届出書
	通知状		始末書
	詫び状		など
	抗議状	上司→部下	通達
	交渉状		辞令
	など		など
社交文書	あいさつ状	同僚→同僚	議事録
	案内状		案内・連絡
	招待状		照会書
	礼状		など
	(お)悔やみ状		
	(お)見舞い状		
	など		

ポイント2 ビジネス文書の役割 Roles of Business Letters - Vai trò của văn bản thương mại, hành chánh

ビジネス文書の役割は、主に次の三つがあります。

① 取引先や社内で、業務を円滑に行うための情報伝達の手段

最近はEメールもよく使われるようになってきましたが、それでもビジネス文書の役割は大きいといえます。また、電話など口頭での約束は、後から言った、言わないの問題になりかねません。文書を作成しておけば、情報の内容を確認でき、記録として残すことができます。

② 自分の考えをまとめ、周囲に知らせる手段

取引上の必要事項や、新しい企画・アイデアなどを文書に作成することで、言い忘れを防いだり、内容を簡潔にまとめたりすることができます。また、相手にとっても聞き間違いや勘違いをする危険が減ります。

③ 礼儀にのっとったコミュニケーションのツールとして

日本のビジネスでは、礼儀や形式を大切にします。商取引の文書だけでなく、あいさつ状や招待状などの儀礼的な文書も、業務を円滑に進めるためには大切な役割を持っています。

Business letters have the following three main roles:

① Communication to ensure smooth operation internally and with business partners

Recently, e-mail is used more often, but the role of the business letter is still important. Also, word-of-mouth and telephone conversations can lead to problems because, unlike letters, the information is not documented.

② A method of organizing own thoughts and informing others

Writing up requirements on business activities and new plans and ideas in a document prevents you from forgetting things, and helps you organize your thoughts in a simple way. This reduces the risk of misunderstanding with your business partners, too.

③ As a communication tool conforming to rules of courtesy

Courtesy and form are important in Japanese business. Not only business letters, but also courtesy letters such as greetings and invitations, play an important role in keeping your business running smoothly.

Về cơ bản, văn bản thương mại, hành chánh có 3 vai trò sau.

1. **Là phương tiện truyền đạt thông tin cho đối tác cũng như trong nội bộ công ty nhằm giúp cho công việc được tiến hành trôi chảy**

Dạo gần đây email được sử dụng phổ biến nhưng văn bản thương mại, hành chánh vẫn giữ vai trò rất quan trọng. Ngoài ra, khi giao ước bằng miệng qua điện thoại..., sau đó sẽ phát sinh vấn đề có nói hay không nói. Một khi đã hình thành văn bản, có thể giúp xác nhận nội dung rõ ràng cũng như có chức năng lưu trữ.

2. **Là phương tiện tóm tắt những suy nghĩ của mình để thông báo đến xung quanh**

Bằng cách ghi lại các vấn đề cần thiết trong giao dịch, các kế hoạch mới, ý kiến vân vân, bạn sẽ tránh được việc quên hoặc thiếu sót đồng thời có thể sắp xếp, tóm gọn nội dung. Ngoài ra, có thể giảm thiểu việc đối phương nghe nhầm hoặc hiểu nhầm.

3. **Là công cụ giao tiếp thể hiện đúng phép tắc**

Trong môi trường làm việc của người Nhật, phép tắc và hình thức rất quan trọng. Không chỉ trong các văn bản giao dịch kinh tế mà ngay cả các thư chào hỏi hoặc thư mời đúng phép tắc cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy công việc trôi chảy.

ポイント3 文書作成は責任重大 Document Creation Is a Serious Responsibility / Xây dựng văn bản là một trách nhiệm quan trọng

ビジネス文書は公的な文書なので、私的な手紙とは目的も書き方も全然違います。

特に社外文書は、会社同士の取引に用いられるので、誤字脱字があったり、誤った敬語を使っていたり、書式のルールを守っていなかったりすると、「ビジネス文書も正しく書けないような会社」という悪い評価を受け、会社の評判が落ちてしまいます。作成者は、自分が会社を代表して書いているのだという自覚と責任を持つことが大切です。

また、社内文書も多くの場合は上司が読むのですから、正確で簡潔な内容を心がけなければなりません。

A business letter is a formal document, so its objectives and writing style are different from a personal letter. External documents in particular, bring used for business between companies, must be top quality or else the company will end up with poor marks and a bad reputation. People will think of your organization as "the company that cannot even write a business letter" if you send out documents with typographical errors, misspellings, missing letters, improper use of honorific expressions, or improper formats not following rules for documents. You must remember that when you write a letter, you are a representative of the company. And internal documents are read by managers, so they must be both accurate and simple.

Văn bản thương mại, hành chánh là văn bản mang tính công nên mục đích cũng như cách viết khác hoàn toàn với thư mang tính cá nhân. Đặc biệt, đối với văn bản gửi ra bên ngoài, vì rằng được sử dụng cho đối tác là các công ty nên nếu viết sai chính tả, sử dụng nhầm kính ngữ, không tuân thủ các nguyên tắc về hình thức văn bản sẽ bị đánh giá là "công ty không thể viết đúng một văn bản thương mại, hành chánh" và ảnh hưởng đến hình ảnh của công ty. Do đó, việc người viết phải nhận thức rõ việc mình đang đại diện cho công ty và có trách nhiệm khi viết là điều rất quan trọng.
Bên cạnh đó, trong phần lớn trường hợp, các văn bản sử dụng trong công ty sẽ được trình lên cấp trên nên cần phải chú tâm viết chính xác và nội dung khúc chiết.

2 ビジネス文書の基本書式

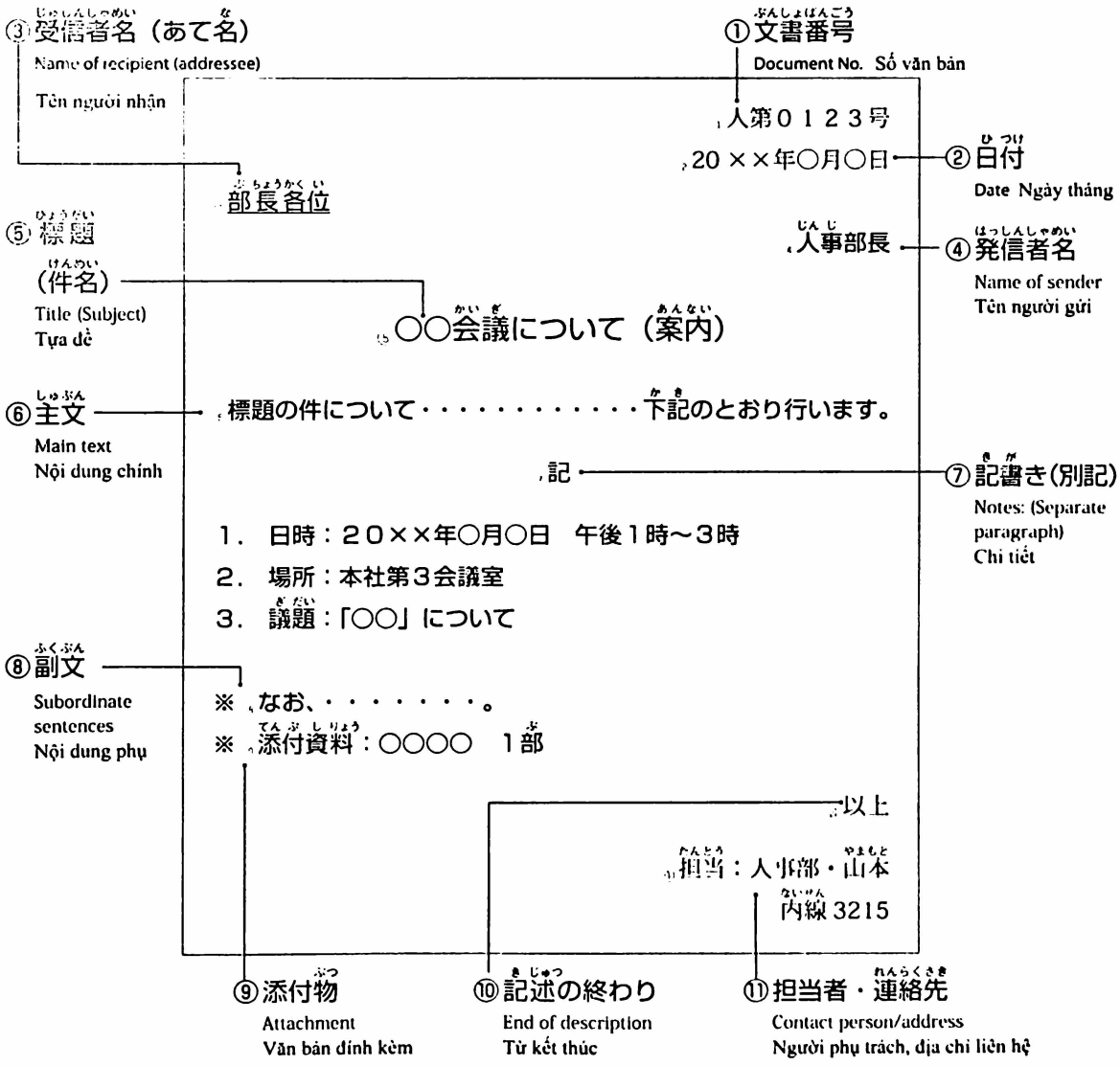
CÁC MẪU VĂN BẢN THƯƠNG MẠI, HÀNH CHÁNH CƠ BẢN

ビジネス文書は、基本的に横書きにします。手書きよりもワープロで、A４判の紙を使うのが主流です。また、社内文書、社外文書には基本のフォーマットがあります。それにのっとって、文書ごとに必要な要素を盛り込んでいきます。

A business letter is basically written horizontally. Word-processing software rather than handwriting, and A4-size paper are the mainstream. And both internal and external documents have a basic format. You will incorporate necessary elements in each sentence that conform to that format.

Văn bản thương mại, hành chánh, về cơ bản thường được viết ngang. Chủ yếu được đánh máy trên giấy A4 hơn là viết tay. Ngoài ra, có những biểu mẫu cơ bản dành cho các văn bản sử dụng nội bộ hay gửi ra bên ngoài. Dựa trên các biểu mẫu đó, tuỳ theo nội dung cụ thể mà người viết thêm vào các chi tiết cần thiết.

社内文書 Internal Document VĂN BẢN NỘI BỘ



前付

① 文書番号

文書を保管・検索しやすいようにするため、記号と番号を付けます。社内で書き方が決まっているのでそれに従いましょう。通常は文書を出した部署名と発信の順番を書きます。例えば、営業部が出した53番目の文書であれば、「営第53」などと書きます。省略される場合も多いです。

② 日付

文書を作成した日にちではなく、発信日を書きます。西暦を使うか、元号を使うかは会社によって違います。

③ 受信者名（あて名）

役職名だけを書く場合もあります。会社のやり方に従いましょう。役職がない人に出すときは、「○○部　○○○○様」と部署名と名前を書きます。名前はフルネームで書くようにします。

④ 発信者名

役職名、氏名を書きます。氏名は省略される場合もあります。上司（責任者）から指示を受けて部下が文書を作成したときは、発信者は上司になるのが一般的です。

本文

⑤ 標題（件名）

一目で内容が分かるように工夫します。「○○について（照会）」のように（　）内に内容を記したり、「○○のお問い合わせ」のように書いたりする方法があります。

Preliminary Elements Phần mở đầu

① Document No.
Put a symbol and number for easy storage and search of the document. Follow the internally-defined document style. Normally, you should write the sender' s division name and the order number of the transmission. For example, if the document is the 53rd sent by the business department, write「営第53」(Business 53.) In many cases this is omitted.

1. Số văn bản
Ghi số văn bản để thuận tiện cho lưu trữ và tìm kiếm. Hãy đánh số theo quy định trong công ty. Thông thường, số này viết theo công thức tên của phòng ban phát hành văn bản và số thứ tự của văn bản. Ví dụ, nếu là văn bản thứ 53 do phòng kinh doanh phát hành, số văn bản sẽ là "Kinh (doanh) số 53". Đa phần là được viết tắt.

② Date
Write the date sent, not when you wrote the document. Use of the Western or Japanese calender year differs by company.

2. Ngày tháng
Không phải là ngày viết văn bản mà là ngày phát hành văn bản. Tuỳ theo công ty, ngày tháng được viết theo lịch Tây hay lịch Nhật.

③ Name of recipient (addressee)
In some cases, use the job title only. Follow the company style. If the letter goes to a person who does not have a title, write the department name and his/her name「○○部　○○○○様」. Use full names.

3. Tên người nhận (địa chỉ nhận)
Cũng có trường hợp chỉ viết tên chức danh. Hãy theo cách thức quy định trong công ty. Trường hợp gửi cho người không có chức danh, hãy viết tên phòng ban và tên người nhận theo cách "phòng oo ông/bà oo". Hãy viết họ tên đầy đủ.

④ Name of sender
Write your name and department. In some cases you can name. When the staff creates a document at the direction of their supervisor, usually the supervisor is the sender.

4. Tên người gửi
Viết tên chức danh và họ tên. Cũng có trường hợp phần họ tên được giản lược. Trong trường hợp cấp dưới viết văn bản theo chỉ thị của cấp trên (người chịu trách nhiệm), thông thường tên người gửi sẽ là tên cấp trên.

Main Text Nội dung chính

⑤ Title (Subject)
Try to make a title that the recipient can understand at a glance. One way is「○○について（照会）」to write the subject in parentheses (Re:~). Another way is to write "inquiry from~."「○○のお問い合わせ」.

5. Tựa đề (Tên văn bản)
Cố gắng đặt tựa đề sao cho nhìn qua có thể hiểu được nội dung văn bản. Chẳng hạn như "Về việc oo(hỏi tình hình)", ghi rõ nội dung trong dấu ( ), hoặc là viết theo cách "Hỏi về oo".

⑥ 主文

社内文書の場合、頭語や結語、あいさつ文は省略して、すぐに用件を書き出します。

⑦ 記書き（別記）

詳しい内容は主文の後に「記」として別に書きます。主文には、「下記のとおりお知らせします」などと書くことが多いです。「下記」は、以下に書き記してある内容、という意味で記書きのことを指します。記書きは分かりやすくするために個条書きにしましょう。

⑥ Main text

For internal documents, the salutation, conclusion, and greetings are omitted. The document immediately addresses the subject.

6. Đoạn văn chính

Trong văn bản nội bộ, phần chào hỏi đầu và cuối văn bản được giản lược, đi thẳng trực tiếp vào đoạn văn chính.

⑦ Notes: (Separate paragraph)

Details are separately written under the heading「記」(Notes) below the main text. In the main text, it is common to use the expression,「下記のとおりお知らせします」(please see the details below).「下記」refers to the content written below. Itemize the description for clarity.

7. Ghi chi tiết

Phần nội dung chi tiết được viết cách biệt so với đoạn văn chính, sau khi viết chữ "記". Trước đó, trong phần đoạn văn chính thông thường sẽ có câu "Xin được thông báo theo như bên dưới". "Bên dưới" ở đây có nghĩa là nội dung viết bên dưới, nhằm chỉ phần ghi chi tiết. Để dễ hiểu, hãy trình bày tách bạch từng mục trong phần ghi chi tiết.

付記

⑧ 副文

主文や記書きの補足が要る場合は、記書きの下の部分に付け加えます。「なお、……」という言い方が一般的に使われます。

⑨ 添付物

関連するデータ、資料、カタログなど添付書類がある場合は、内容、部数を記します。

⑩ 記述の終わり

文書の締めくくりとして、最後は、副文の後に「以上」と記します。

⑪ 担当者・連絡先

発信者以外に、その文書の連絡を受ける担当者がいる場合は、文書の一番下に部署名、名字、内線番号を書きます。

Supplementary Information **Phần phụ**

⑧ Subordinate sentences

If you need supplementary explanations for the main text and notes, add them under the "Note." The expression「なお、……」is commonly used.

8. Đoạn văn phụ

Đây là phần ghi thêm bên dưới phần ghi chi tiết rong trường hợp cần bổ sung thêm cho đoạn văn chính và phần ghi chi tiết. Thông trường hay sử dụng cách viết "Ngoài ra, ...".

⑨ Attachment

Write the description and number of copies in cases where the letter has an attachment such as relevant data, a document, a catalog, and so on.

⑨ Tài liệu đính kèm

Nếu có tư liệu đính kèm như : các dữ liệu có liên quan, tài liệu, catologue... thì ghi rõ nội dung và số lượng tư liệu đính kèm.

⑩ End of description

Write「以上」(That is the end.) after the subordinate sentence at the end to conclude the written document.

⑩ Kết thúc nội dung

Để kết thúc nội dung văn bản, cuối cùng, ghi chữ「以上」phía dưới đoạn văn phụ.

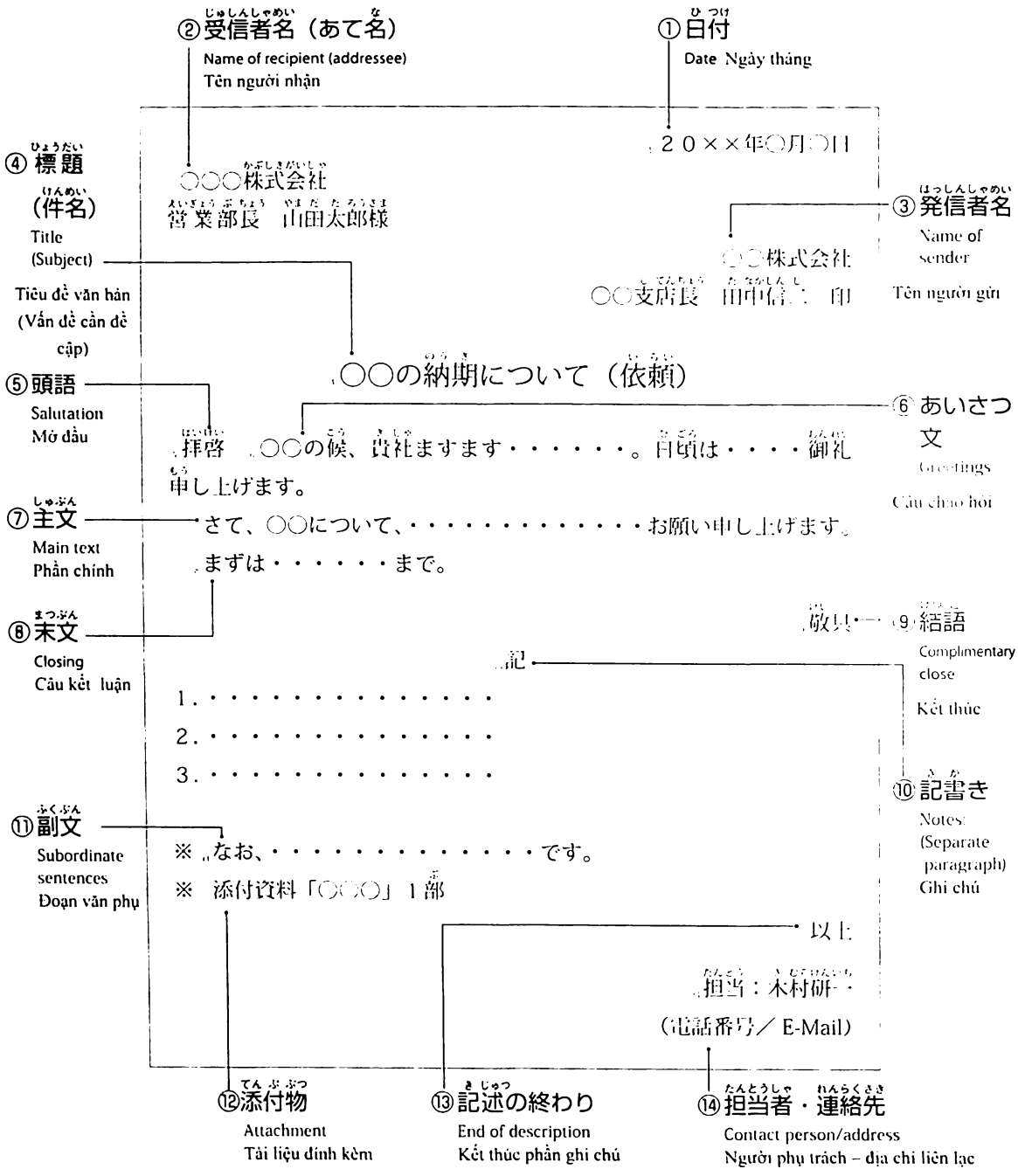
⑪ Contact person / address

Write the department name, first name, and telephone extension at the end of the document, in cases where someone other than the sender is to be contacted about the document.

⑪ Người phụ trách – địa chỉ liên lạc

Ngoài người gửi, nếu phải thông qua một người liên lạc khác để chuyển thư, thì phía dưới văn bản ghi rõ tên phòng ban, họ tên, số nội bộ của người nhận.

ポイント2 社外文書 External Letters VĂN BẢN GỬI CHO ĐỐI TÁC NGOÀI CÔNG TY



前付

文書番号

社外文書では、多くの場合、文書番号は省かれます。

① 日付

社内文書に同じ。☞p. 14

② 受信者名（あて名）

会社名、部署名、役職名、氏名＋敬称を書きます。このとき、社名は正式名称を書きます。（株）（財）などと省略するのは失礼なことなので注意しましょう。また、氏名もフルネームで書きます。

☞ 敬称について

個人名には「様」を付けます。以前は「殿」がよく使われていましたが、「様」の方が「殿」よりも敬意の程度が高いので、現在では「様」を使うようになってきました。

また、役職＋敬称のときは、「人事部長○○○○様」と書き、「○○部長様」とは書きません。そのほか、会社名、団体名＋「御中」、多数の人に送るときは「各位」を使用します。このとき「各位様」とは言いません。

② 発信者名

発信者名の横に押印します。発信者名以外に、会社名、会社の住所、電話番号を書く場合もあります。受信者が役職のある人の場合、発信者は受信者の役職と同程度のレベルの役職に就いている人の名前を書くようにします。

Preliminary Elements Phần mở đầu

Document number

In many external letters, the document number is omitted.

Số văn bản

Trong văn bản viết cho đối tác ngoài công ty, phần lớn là lược bỏ số văn bản.

1 Date Same as internal letters

1 Ngày tháng

Giống với văn bản nội bộ. Xem trang 14.

2 Recipient (Addressee)

Write company name, department name, job title, recipient's name, and honorary terms (Mr., Ms., etc.). At this time, write the official company name. Take care not to omit things like "(株) (Co., Ltd.)" and "(財) (Foundation)" because it is rude to the recipient. And write the person's full name, too.

2 Tên người nhận

Viết tên công ty, tên phòng ban, chức danh, họ tên + danh xưng (ông,bà...). Lúc này, tên công ty phải ghi tên chính thức. Hãy lưu ý rằng những cách viết tắt như (株)(cổ phần)(財)(quỹ) sẽ là thất lễ. Phải ghi đầy đủ họ tên.

Honorifics

Put 「様」(Mr., Mrs., Ms.) after the person's name. In earlier years, 「殿」was often used, but 「様」carries more respect than 「殿」, so at present, 「様」is used more frequently. And for job title and honorary terms, write 「人事部長　　様」(General Manager of Human Resources Department, Mr. XXXXX), not 「　　部長様」(Mr. XX, General Manager). When you are sending to a company name and group name +「御中」(Messrs) and more than one person, use 「各位」(Gentlemen; Dear Sirs; To whom it may concern). In such cases, do not use 「各位様」.

Giải thích về danh xưng

Gắn chữ **「様」** phía sau tên của cá nhân. Trước đây, chữ **「殿」** thường hay được sử dụng, nhưng chữ**「様」**lịch sự hơn nên gần đây thường hay sử dụng **「様」**nhiều hơn.

Khi chức danh đi kèm với danh xưng, thì viết là **「人事部町　○○○○様」**, không viết là **「○○部長様」**. Ngoài ra, tên công ty, tên đoàn thể thì đi kèm với **「御中」**, gửi cho nhiều người thì dùng từ **「各位」**. Lúc này, không dùng **「各位様」**

② Sender

Put a seal on side of the sender's name. In some cases, write the company name, address, and phone number. If the recipient has a managerial position, the sender has to write the name of the addressor who has the same level of position as the recipient.

3 Tên người gửi

Đóng dấu bên cạnh tên người gửi. Ngoài tên người gửi ra còn ghi tên công ty, địa chỉ công ty, số điện thoại. Nếu người nhận có chức danh thì người gửi viết tên của người có [illegible] tương đương với người nhận.

本文

④ 標題（件名）

社内文書に同じ。☞p. 14

⑤ 頭語と ⑨ 結語

頭語は本文の最初に必ず書く言葉で、結語は本文の最後に必ず書く言葉です。頭語と結語はセットで使い、相手に対する敬意の気持ちを表すために書きます。ただし、社内文書では省略するのが普通です。頭語の後は、１字空けるか、改行して１字下げるかして、あいさつ文を続けます。

Main Text Nội dung chính

④Title (Subject)
Same as internal letters

④ Tiêu đề
Giống với văn bản nội bộ. Trang 14.

⑤ Salutation and ⑨ Complimentary close
The salutation should always be written at the beginning of the main text, and the complimentary close at the end. They are used as a set, and written to express a courtesy to the recipient. However, this is usually omitted in internal letters. After the salutation, leave one space open or skip a line and continue with the greetings.

⑤ Từ mở đầu và ⑨ Từ kết thúc
Từ mở đầu là những từ bắt buộc phải có ở phần đầu tiên, từ kết thúc là những từ bắt buộc phải viết ở cuối văn bản. Từ mở đầu và từ kết thúc đi chung thành một bộ, thể hiện sự tôn trọng đối với người nhận thư. Tuy nhiên, trong các văn bản nội bộ thường được lược bỏ. Phía sau từ mở đầu, thường cách 1 khoảng trắng hoặc xuống 1 dòng rồi mới tiếp tục viết câu chào hỏi.

[表2] 主な頭語と結語

	頭語	結語
一般的なもの	拝啓	敬具
丁寧なもの	謹啓	敬白／敬具
返信するとき	拝復	敬具
急用のとき	急啓	不一／草々
前文省略のとき	前略	草々

☛「前略」について

前文を省略するという意味です。前略の後にはすぐ主文を書くようにし、「前略　○○の候……」などと書かないようにします。社外文書で「前略」を使うのは、お悔やみ状やお見舞い状など、あいさつを省略するほど急ぎの場合などに限られます。

Omission of Preminaries
The expression (前略) indicates that the preliminaries will be omitted. The main text should immediately follow「前略」. Expressions such as「前略○○の候…」(I hasten to inform you that in xxx season.) are omitted. Use of「前略」in external letters is limited to condolences, get-well messages, and other urgent cases where even greetings are omitted.

Giải thích về「前略」(Lược bỏ phần dầu)
Có nghĩa là lược bỏ đi phần văn bản trước đó. Sau từ「前略」thì viết ngay vào nội dung chính, không viết「前略　○○の候...」.Trong văn bản nội bộ,「前略」chỉ sử dụng trong những trường hợp mang tính cấp thiết đến mức lược bỏ luôn những câu chào hỏi như thư chia buồn, thư thăm hỏi bệnh tình...

⑥ あいさつ文

一般的に「時候（季節）のあいさつ」「安否のあいさつ」「感謝のあいさつ」の三つの部分から成ります。「感謝のあいさつ」は状況によって省略されたり、日ごろ連絡しないでいることや、迷惑をかけたことを詫びる文になったりすることがあります。慣用表現がほとんどで、下の表のようにいくつかの部分に分けて、その組み合わせで文を作ることができます。

時候のあいさつは、社交文書では必ず書きますが、取引文書では省略される場合もあります。硬い印象の漢語的表現と軟らかい印象の和語的表現があります。漢語的表現の方がビジネスらしいイメージがあるのでよく使われます。

6 Greetings

In general, greetings consist of three parts: "season' s greetings," asking how the recipient is getting along, and a message of thanks or appreciation. Messages of thanks or appreciation can be omitted depending on the situation. Sometimes apologies are included for not having contacted the addressee for a long time or for having caused inconvenience. Most are idiomatic expressions, and you can create a sentence by combining parts of expressions divided as shown in the chart below.

Season' s greetings are always written in social documents, but some business letters omit them. There are formal expressions of Chinese origin and softer expressions using words of Japanese origin. Expressions of Chinese origin are more often used since they have a businesslike image.

6 Câu chào hỏi

Thường có 3 loại câu chào hỏi : chào hỏi bằng cách nói về thời tiết; hỏi thăm về tình hình của đối phương; nói lời cám ơn. Tuỳ theo tình hình thực tế mà có thể lược bỏ lời cám ơn, thay bằng lời xin lỗi khi đã lâu không liên lạc với đối phương hoặc đã làm phiền đối phương. Những câu chào hỏi phần lớn là những thành ngữ, chia thành nhiều phần như bảng dưới đây, và có thể kết hợp thành câu để sử dụng.

Lời chào thời tiết thì bắt buộc phải viết trong những bức thư xã giao ngoài công ty, tuy nhiên trong những bức thư giao dịch làm ăn thì cũng có khi lược bỏ. Những câu dùng từ Hán ngữ thường tạo ấn tượng cứng, câu dùng từ tiếng Nhật thì có ấn tượng mềm mại hơn. Những câu dùng chữ Hán thường được sử dụng trong văn bản thương mại.

［表3］時候のあいさつの例

月	漢語的表現	和語を使った表現
1月	初春の候　迎春の候	厳しい寒さが続いておりますが
2月	立春の候　春寒の候	梅の便りも聞かれる今日この頃
3月	早春の候　春分の候	一雨ごとに春めいてまいりましたが
4月	陽春の候　桜花の候	春爛漫の季節となりました
5月	新緑の候　立夏の候	新緑さわやかな季節となりました
6月	梅雨の候　長雨の候	うっとうしい季節となりましたが
7月	盛夏の候　猛暑の候	暑中お見舞い申し上げます
8月	残暑の候　晩夏の候	残暑厳しい折から
9月	初秋の候　秋涼の候	朝夕は涼しくなってまいりましたが
10月	仲秋の候　秋晴の候	日ごとに秋も深まってまいりましたが
11月	晩秋の候　落葉の候	落ち葉の季節になりました
12月	寒冷の候　師走の候	今年もあとわずかとなりましたが
1～12	時下	

※ 初春・迎春：新年を祝う言葉で、新しい年や春の訪れを表す。
※ 立春：暦の上で春の始まりを表す語。
※ 早春：春の初め。
※ 陽春、桜花：春の盛り。
※ 新緑：春の終わりから初夏にかけての若葉の緑。
※ 梅雨：6～7月の雨の多い時期。
※ 猛暑：厳しい暑さ。
※ 残暑：夏が終わる頃にまだ続く暑さ。
※ 仲秋：秋の真ん中の1カ月。
※ 師走：「12月」の昔の言い方。

「時下」について

「時下」は、「このごろ」という意味で、季節を問わず年中使えるので便利です。「時下ますます……」というふうに書きます。「時下の候」や「時下貴社ますます……」とは書わないので注意します。

Nowadays「時下」

「時下」means now, at present, or at this time of this year. It is a convenient word because it can be used in all seasons through the year. It is used with「ますます」(increasingly)「時下ますます……」. Do not write「時下の候」(in the season) or「時下貴社ますます……」.

Giải thích về từ「時下」(Dạo gần đây)

「時下」có nghĩa là dạo gần đây, có thể sử dụng bất kỳ thời điểm nào trong năm, bất kể mùa nào. Thường dùng theo cách「ますます」. Không viết theo kiểu「時下の候」「時下貴社ますます」

安否のあいさつは、相手の会社の発展を祝う言葉です。以下の言葉を組み合わせて作ってみましょう。

Greetings concerning how one is getting along are intended to celebrate the growth of the business partner' s company. Let' s create a greeting by combining the following words.

Chào hỏi bằng câu hỏi thăm tình hình đối phương thường là những câu chúc cho sự phát triển của công ty của đối tác. Hãy kết hợp những từ ngữ dưới đây để sử dụng.

[表4] 安否のあいさつ Bảng 4 (Câu chào vấn an)

貴社 貴店 貴行	ますます いよいよ いっそう	ご清栄 ご発展 ご繁栄 ご清祥	のこととの段のご様子のよし	お喜び申し上げます お慶び申し上げます 大慶に存じます 何よりと存じます 拝察いたします

※ 清栄：Từ dùng để chúc sức khỏe và sự phát triển

※ 清祥：Từ dùng để chúc sức khỏe và hạnh phúc

※ 段：Từ có nghĩa chỉ sự việc, tình hình...

※ 大慶：Niềm vui lớn, địa chỉ

※ 存じます：Khiêm nhượng ngữ của「思う、考える」

※ 何より：Hơn bất cứ điều gì (mong đợi)

※ 拝察：Suy xét (phỏng đoán tâm trạng và dáng vẻ), khiêm nhượng ngữ.

- 貴社：最も一般的な表現
  Your company : Most generic expression
  (quý công ty): cách nói thông dụng nhất
- 貴店：相手の名称が「～店」の場合に使う表現
  Your branch : Expression when the recipient name is "XX Branch"
  (quý chi nhánh) : sử dụng khi viết tên chi nhánh「～店」
- 貴行：相手が銀行の場合に使う表現
  Your bank: Expression when the recipient is a bank
  (quý ngân hàng): cách nói về ngân hàng của đối phương

例：① 貴社いっそうご発展のこととお喜び申し上げます。
We congratulate you on your company' s continued growth and prosperity.
Chúng tôi vui mừng với sự phát triển của quý công ty.

② 貴店ますますご繁盛の段、大慶に存じます。
We are delighted to see how your branch is continuing to prosper.
Chúng tôi rất vui mừng với sự thịnh vượng của quý chi nhánh.

個人あての場合、「貴社」ではなく「貴殿」「貴職」となります。また、「ご発展」などではなく、「ご健勝」「ご清祥」などを使います。

When you send to an individual, don't use「貴社」but「貴殿」or「貴職」(you). Also, don't use「ご発展」(your growth, development), but「ご健勝」(your health) or「ご清祥」(your health and prosperity).

Trường hợp người nhận là cá nhân, không dùng「貴社」mà dùng「貴殿」「貴職」. Không dùng từ「ご発展」mà dùng từ「ご健勝」「ご清祥」.

VÍ DỤ： 貴殿ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。
I trust that this letter finds you well. Tôi vui mừng vì sức khoẻ và sự phát triển không ngừng của ông/bà.

最後に感謝のあいさつは、日頃お世話になっていることを感謝する言葉です。これも以下の言葉を組み合わせて作ってみましょう。

Finally, include a message of thanks or appreciation for habitual kindnesses. Let's create this sentence by combining the following words.

Câu chào hỏi bằng cách cám ơn, ở phần cuối là lời cám ơn đối với việc đối phương đã luôn giúp đỡ mình. Hãy kết hợp những từ ngữ dưới đây để sử dụng.

	格別の	お引き立て	を賜り	厚く御礼申し上げます
日頃は	何かと	ご高配	をいただき	感謝申し上げます
平素は	一方ならぬ	ご厚情	にあずかり	誠にありがたく存じます
	たいへん	ご愛顧		心からお礼申し上げます
		ご支援		

例：① 平素は何かとお引き立てにあずかり、誠にありがたく存じます。
We thank you for your continuing patronage.
Xin chân thành cám ơn vì đã sử dụng dịch vụ của chúng tôi suốt thời gian qua.

② 日頃は格別のご愛顧を賜り、厚くお礼申し上げます。
We express our sincere gratitude for your kind patronage.
Tôi xin chân thành cám ơn vì đã dành sự ưu ái cho chúng tôi suốt thời gian qua.

※ 格別の：Đặt biệt.
※ 一方ならぬ：Không phải bình thường
※ (お)引き立て：Hình thức danh từ của「(人や会社を)よく使う」có nghĩa "Thường sử dụng (người hoặc công ty)"
※ 高配：Từ thể hiện kính ý đối với sự quan tâm của đối phương.
※ 厚　情：Sự quan tâm, sự thông cảm.
※ 愛　顧：Việc khách che

⑦主文

前文から主文に入るときは「さて、」と書き出すのが普通です。「さて」に続く言葉としては「この度……」「早速ではございますが……」「標題について……」などがよく使われます。

⑦ Main text
When beginning the main text after the preliminaries, generally start with「さて、」(now). Phrases such as「この度……」,「早速ではございますが……」, and「標題について……」are often used after「さて、」.

⑦ **Đoạn văn chính**
Thông thường khi chuyển từ đoạn đầu sang đoạn văn chính thì dùng từ「さて」để chuyển. Tiếp theo sau chữ「さて」là các câu「この旅...」「早速では御座いますが...」「標題について...」

⑧ 末文

末文は、主文の内容を再度確認したり、今後も変わらぬ良い関係でありたいと伝えたりするために書きます。慣用表現を使うのが一般的です。

⑧ Closing

Closings are written in order to confirm the content of the main text again or communicate a desire to maintain a good, unchanged relationship. Generally idiomatic expressions are used.

⑧ **Đoạn cuối**

Đoạn cuối để tóm tắt lại một lần nữa nội dung đã ghi ở đoạn văn chính, đồng thời nhấn mạnh mối quan hệ tốt đẹp sẽ tiếp tục từ bây giờ về sau. Thường sử dụng những cách nói có sẵn.

[表6] 末文１：今後の良い関係をお願いする

Bảng 6 (Câu kết 1: Hi vọng duy trì mối quan hệ tốt đẹp về sau).

今後とも どうぞ 何卒	よろしく 一層 変わらぬ	お引き立て ご愛顧 ご指導	くださいますよう のほど 賜りますよう	お願い申し上げます

※何卒：Nhất định, chắc chắn.

例：①今後ともよろしくお願い申し上げます。
Please accept our sincerest regards.
Từ bây giờ về sau mong được anh giúp đỡ.

②どうぞ変わらぬご愛顧をお願い申し上げます。
We respectfully request your continuing patronage.
Chúng tôi rất mong tiếp tục nhận được sự ưu ái của anh.

③何卒一層お引き立てくださいますようお願い申し上げます。
We look forward to your continuing patronage.
Chúng tôi mong nhận được sự ủng hộ từ phía anh.

[表7] 末文２：主文の内容を確認する Bảng 7 (Câu kết 2: Xác nhận nội dung chính).

まずは 以上	（略儀ながら）書中をもって 取り急ぎ とりあえず	ごあいさつ申し上げます ご依頼申し上げます お願いかたがたご通知まで ご照会まで ご回答申し上げます よろしくご了承ください

※略儀：正式な手続きの一部を略して簡単にすること。
※書中：書面。
※～をもって：～で。
※～かたがた：～を兼ねて、～とともに。
※照会：問い合わせ。

例：①まずは、書中をもってご通知申し上げます。
Just a note to inform you in writing of this issue.
Tôi xin dùng bức thư này để thông báo đến anh.

②以上、取り急ぎご回答申し上げます。
The above is a quick response to your letter for now.
Tôi xin được hồi đáp anh như trên đây.

⑩記書き（別記）

社外文書の場合は、結語の後に書きます。個条書きにして簡潔で分かりやすくします。

⑩ Notes (separate paragraph)

Write after the complimentary close in external letters. Itemize them for clarity and simplicity.

⑩ Ghi chi tiết

Đối với văn bản xã giao ngoài công ty, phần ghi chi tiết này sẽ viết sau câu kết thúc. Viết rõ ràng theo từng mục sao cho dễ hiểu.

付記

Supplementary Information Lưu ý

⑪副文

⑫添付物

⑬記述の終わり

⑭担当者・連絡先

社内文書に同じ。☞p.15

⑪ Subordinate sentences

⑫ Attachment

⑬ End of description

⑭ Contact person/address

Same as internal letters

⑪ Đoạn văn phụ

⑫ Tài liệu đính kèm

⑬ Kết thúc phần ghi chú

⑭ Người phụ trách – địa chỉ liên lạc

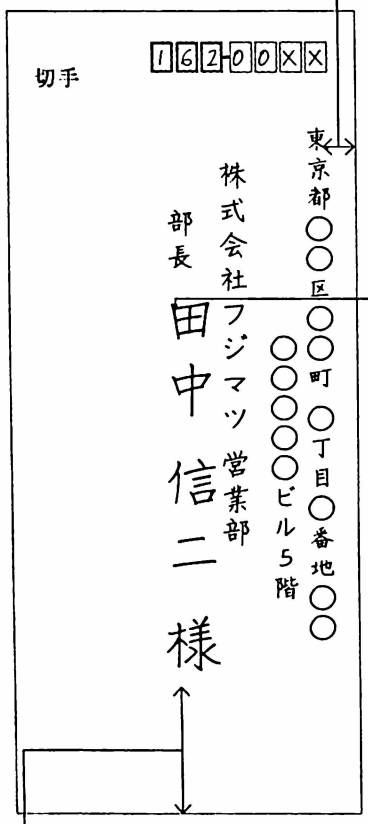
3 封筒の書き方

CÁCH VIẾT TRÊN PHONG BÌ

ポイント1 和封筒の場合 Japanese-Style Envelope VIẾT TRÊN PHONG BÌ KIỂU NHẬT

表書き

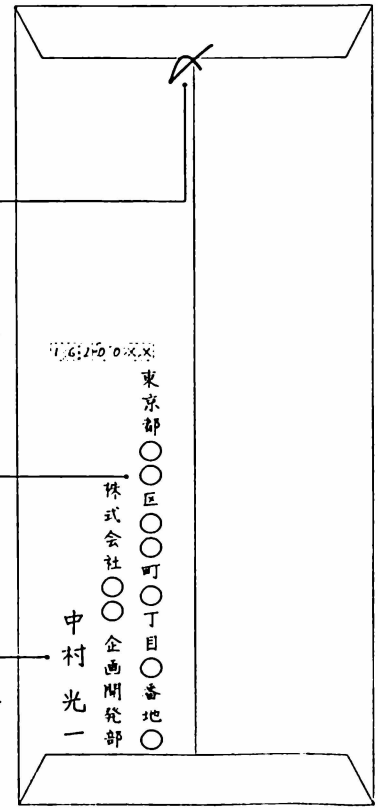
Cover address
Địa chỉ ngoài phong bì



- 右端から１センチほど空ける
  Leave 1-cm space from right edge.
  Cách 1cm từ bìa bên phải
- 住所があて名の名前よりも長くなるような場合は２行に分ける
  Leave two-line space in case the address is longer than the addressee's name.
  Nếu địa chỉ dài hơn tên người nhận thì viết thành 2 dòng.
- ２行目は１行目よりも書き出しの位置を下げる
  Position the start of the second line further in than the first.
  Dòng thứ 2 viết ở vị trí thấp hơn dòng thứ 1.
- 中央に大きく名前を書く
  Write the person's name in the center, in large characters.
  Tên người nhận viết bằng chữ to, đặt ở giữa.
- 会社名や肩書きは名前よりも少し小さめに書く
  Write the company name and job title a little smaller than the person's name.
  Tên công ty, chức danh của người nhận viết bằng chữ nhỏ hơn tên.
- 下から２～３センチ空ける
  Leave a 2 to 3cm space from the bottom.
  Cách 2 – 3cm từ dưới lên

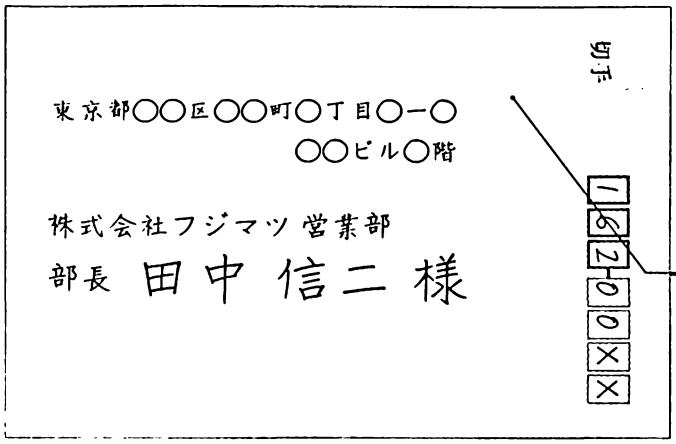
裏書き

Return address
Viết ở mặt sau



- 「封」「緘」「〆」などと書き、封締めをする
  Write「封」,「緘」or「〆」(close) after sealing the envelope.
  Viết chữ「封」, dán phong bì lại.
- 表書きよりも小さく書く
  Write smaller than cover address.
  Viết chữ nhỏ hơn chữ viết ở mặt trước phong bì.
- 名前は住所より大きめに書く
  Write the person's name larger than the address.
  Viết tên bằng chữ to hơn địa chỉ.

ポイント2 洋封筒の場合 Western-Style Envelope VIẾT TRÊN PHONG BÌ KIỂU ÂU



表書き Cover address Viết ở mặt trước

- あて名は中央に大きく書く

  Write addressees name in large characters, in the center.
  Tên người nhận viết bằng chữ to, ở giữa phong bì.

- 切手の横は、消印用に空けておく

  Leave a little space at the side of the stamp for the postmark.
  Chỗ trống bên cạnh tem dùng để đóng dấu

裏書き Return address Viết ở mặt sau

- 住所はふたの下、中央よりやや左側から書き始める

  Start writing the address a little left of center below the flap.
  Địa chỉ viết phía dưới nắp phong bì, hơi lệch về phía bên trái.

- 表書きよりも小さめに書く

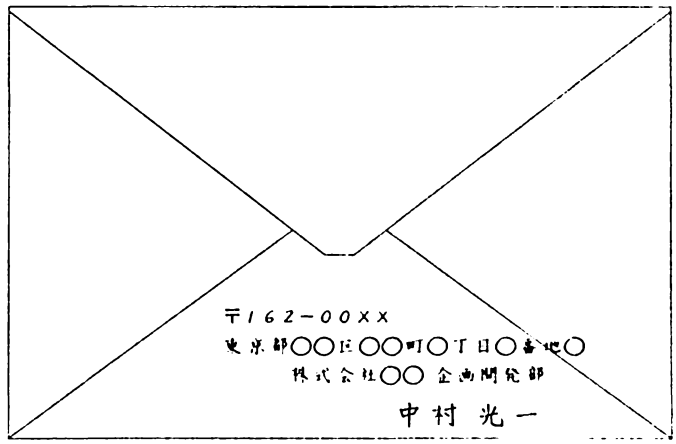
  Write the address smaller than the address on the cover.
  Viết bằng chữ nhỏ hơn chữ viết ở mặt trước.

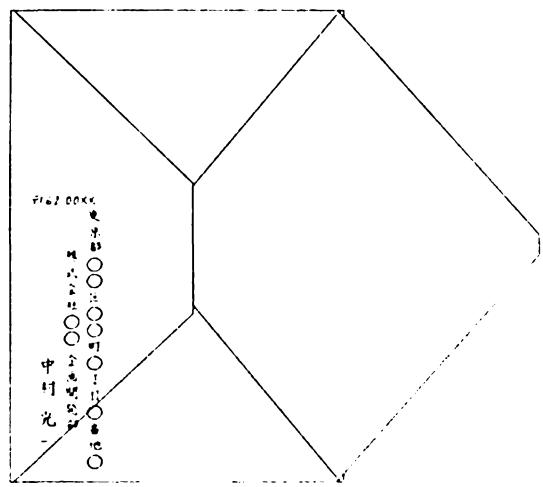
- 横書きのときは、封締めはしない

  Do not write「封」,「緘」or「〆」after sealing the envelope when using horizontal writing.
  Nếu viết ngang thì không dóng phong bì lại.

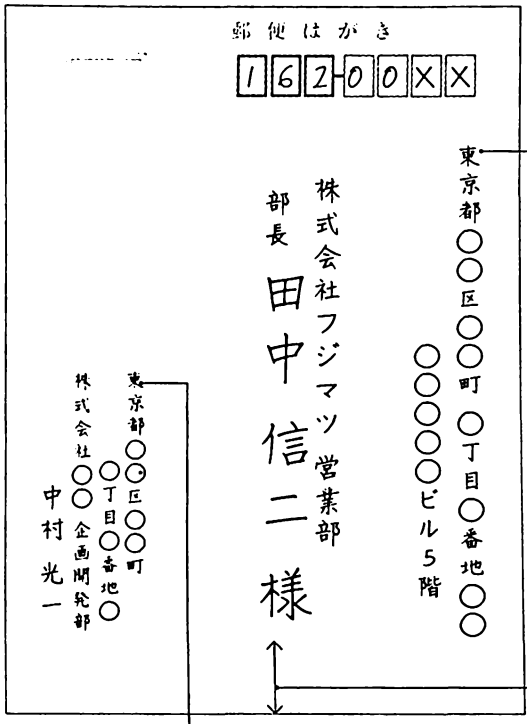
- 縦書きにして使う場合は、右側にふたが来るようにする

  Place the envelope flap on the right side when using vertical writing.
  Khi viết dọc thì dóng phong bì về phía bên phải.





ポイント3 ハガキの場合 Postcards VIẾT TRÊN BƯU THIẾP



- 住所の端は、郵便番号の枠の右端にそろえる

  Align the edge of the address with the right edge of the postal code box.
  Địa chỉ được viết thẳng hàng với ô mã số bưu điện bên phải.

- 住所が2行になるときは、2行目の書き出しを下げる

  Lower the beginning of the second line when the address is two lines.
  Nếu địa chỉ viết 2 dòng thì dòng thứ 2 viết thấp hơn.

- あて名は中央に大きく書く

  Write the addressee's name in large characters in the center.
  Tên người nhận viết ở giữa bằng chữ to

- 「様」が下から1～2センチの位置に来るようにする

  Place「様」(Mr./Mrs./Ms.) 1 - 2 cm from the bottom.
  Chữ「様」viết cách cạnh dưới 1-2cm

- 差出人の住所は切手の右端にそろえる

  Align the sender's address with the right edge of the stamp.
  Địa chỉ của người gửi viết thẳng hàng với cạnh phải của tem

4 ビジネス文書作成時の注意点

Points to Remember when Creating Business Letters

NHỮNG LƯU Ý KHI VIẾT VĂN BẢN THƯƠNG MẠI, HÀNH CHÍNH

ポイント1 簡潔に書く Write simply VIẾT ĐƠN GIẢN

ビジネス文書で最も大切なことは、分かりやすい文章を書くことです。そのためには、以下のような点に気をつけます。

- 個条書きにする
- 一文をなるべく短くする
- グラフや図表を効果的に取り入れる
- 難語、カタカナ語、二重否定などの表現は、なるべく使わないようにする
- 文体は文書内容に応じて、「です・ます調」か「だ・である調」に統一する

The key point for business letters is to write documents that are easy to understand. To do that, pay attention to the following points:

- Itemize.
- Make sentences as short as possible.
- Use graphs, figures, and charts effectively.
- Minimize the use of difficult words, kana, and double negatives.
- Use「です・ます」or「だ・である」style sentences in accordance with the document content.

Đối với văn bản thương mại, điều quan trọng nhất là phải dễ hiểu. Để được như vậy, cần phải lưu ý các điểm dưới đây:

- Viết theo kiểu gạch đầu dòng
- Viết từng câu ngắn
- Sử dụng hiệu quả sơ đồ, biểu đồ
- Hạn chế sử dụng các từ khó, chữ katakana, từ ghép
- Sử dụng「です、ます」hay「だ、である」thống nhất toàn văn bản

ポイント2 正確に書く Write accurately VIẾT CHÍNH XÁC

業務上の文書ですので、内容は正確でなければなりません。そのためには５Ｗ２Ｈを意識して書き、あいまいな表現はなるべく避けるようにします。

The content must be accurate since this is a business document. To do that, remember "5W2H," and avoid ambiguous expressions.

Đối với những văn bản về chuyên ngành thì nhất thiết phải viết chính xác nội dung. Cần phải nắm rõ quy tắt 5W2H, hạn chế viết những câu không rõ ràng.

５Ｗ２Ｈの内容

- When（いつ）
- Where（どこで）
- Who（だれが）
- Why（なぜ）
- What（なにを）
- How（どのように）
- How much（いくらで）

期限、期間、量などは、できるだけ日付、数字で表すようにします。

Express deadlines, periods, and quantities with dates and numbers as much as possible.

Các thông tin như thời gian, thời hạn, số lượng nên thể hiện bằng ngày tháng, chữ số.

例：

- 至急ご回答ください

  Please replay as soon as possible
  Hãy trả lời gấp

  速やかにご回答をお願いいたします

  Please send your answer immediately
  Mong anh trả lời tôi nhanh chóng

  期限は月末です

  The deadline is the end of the month
  Thời hạn là cuối tháng

  すぐに実施します

  We will execute immediately
  Tôi sẽ làm ngay

  ↓

  ○月○日（はっきり日にちを書く）

  xxx Month xx Day (Write the date clearly)
  Ngày_tháng_ (viết rõ ngày tháng)

- 若干名

  a certain number of persons Một ít người

  ↓

  1～2名

  1-2 persons 1-2 người

- 相当期間かかります

  It will take a long time
  Tốn khá nhiều thời gian

  長期間

  a long time
  Khoảng thời gian dài

  ↓

  ○カ月

  xx months
  __tháng

- 昨年並みの業績

  Business performance is at the same level as last year
  Hiệu suất công việc tương dương năm ngoái

  ↓

  昨年比2%増

  2% increase from last year
  Tăng 2% so với năm ngoái

- 莫大な費用

  a huge cost Chi phí quá lớn

  ↓

  ○○万円

  XX,000 yen __vạn Yên

「～と考えられる」「～と思われる」「～のではないだろうか」「～かもしれない」などの表現を使うと、あいまいな情報だと思われるので、できるだけ使わないようにします。

It also sounds vague to use expressions such as「～と考えられる」「～と思われる」「～のではないだろうか」「～かもしれない」(We consider -- / It is thought that ... / It is suspected that ... / It may be that ...) . So, avoid such phrases whenever possible.

Khi dùng các cụm từ「～と考えられる」「～と思われる」「～のではないだろうか」「～かもしれない」sẽ làm thông tin không rõ ràng, nên hạn chế sử dụng.

ポイント3 正しい敬語を使う Use correct honorific words SỬ DỤNG ĐÚNG KÍNH NGỮ

ビジネス文書には敬語が多く用いられます。敬語の使い方が間違っていると、いくら内容が立派でも作成者の常識が疑われてしまいます。P. 29 からの「敬語」で、基本的な敬語の使い方を確認しましょう。

Many honorifics are used in business letters. If you use them incorrectly, readers may question your common sense no matter how good the content. Check the "Honorific Expressions" on page 29.

Trong văn bản thương mại thường sử dụng nhiều kính ngữ. Mặc dù nội dung viết rất hay nhưng nếu sử dụng sai kính ngữ thì người ta sẽ nghi ngờ về kiến thức của người viết. Hãy xem cách sử dụng kính ngữ từ trang 29.

5 敬語

KÍNH NGỮ

敬語は、話すときだけでなく、文書を作成するときにも、もちろん必要です。直接話すときには分かるこちらの表情や声の調子、話し方が、文書では相手に見えない分、言葉で気持ちを表さなければなりません。敬語を使って丁寧に表現することは、目に見えない相手とのコミュニケーションを円滑に進めることの助けの一つになります。

ここでは、敬語の復習をしましょう。まず、言葉を知っているか、また、その意味が分かるか、確認してみてください。ここで出てくる言葉や表現は、ビジネス文書で使われるものが中心です。

Honorific expressions are required not only when you are speaking, but also when you write. When speaking with a person, your facial expression and way of talking can often express your polite intentions, but the other person cannot see you when reading what you have written, so it is doubly important to use words that truly express your feelings. The use of honorific expressions results in communication on a subliminal level that gets your message across smoothly.

Let' s practice honorific expressions. First see if you recognize the word, then check the meaning. Most of the words in this list are used in writing business letters.

Kính ngữ không chỉ sử dụng lúc nói mà dĩ nhiên còn sử dụng trong cả văn viết. Khi nói chuyện trực tiếp có thể hiểu nhau thông qua thái độ, âm điệu giọng nói, cách nói, trong văn viết thì không thể nhìn thấy đối phương mà phải thể hiện tâm trạng bằng từ ngữ. Sử dụng kính ngữ để thể hiện sự tôn trọng là một cách để giúp cho việc giao tiếp được trơn tru khi không thể nhìn thấy trực tiếp đối phương.

Hãy cùng ôn tập lại kính ngữ. Trước hết, hãy kiểm tra lại xem bạn có biết từ vựng không, và có hiểu ý nghĩa của từ không. Những từ vựng đưa ra ở đây chủ yếu tập trung vào từ dùng trong thương mại.

ポイント1 より丁寧に言いたいときの言葉の変化 Rephrasing for more politeness CHUYỂN ĐỔI TỪ NGỮ KHI MUỐN NÓI LỊCH SỰ HƠN

日本語では、会話の相手や状況によって、同じ意味でも言い方を変えることがあります。代表的な例を紹介します。

In Japanese, various expressions with the same meaning can be substituted depending on the person to whom one is speaking and the circumstances. Here are some representative examples.

Trong tiếng Nhật, cùng một ý nghĩa nhưng tuỳ vào tình huống hoặc đối tượng nói chuyện mà có nhiều cách nói khác nhau. Dưới đây giới thiệu vài ví dụ điển hình.

[表8] 丁寧に話すときに語や表現が変わるもの

普通の言い方	改まった言い方
こっち	こちら
そっち	そちら
あっち	あちら
どっち	どちら
どこ	どちら
今日	本日
あした	明日
次の日	翌日
次の次の日	翌々日
あさって	明後日
きのう	昨日
おととい	一昨日
去年	昨年
おととし	一昨年
ゆうべ	昨晩
けさ	けさほど
あしたの朝	明朝
今日の夜	今夜
今	ただいま
この間	先日
その日	当日
後で	後ほど
これから	今後 これより

普通の言い方		改まった言い方
今度	日を改めて	後日
	今回	この度 このほど 今回
	この次	次回
～ぐらい		～ほど
すごく とても		たいへん 非常に
ちょっと 少し		少々
本当に		誠に
すぐ		早速 早急に／早急に
どう		いかが
いい		よろしい 結構
すみません		申し訳ありません 恐れ入ります 恐縮でございます
できません		いたしかねます
あります		ございます
ありません		ございません
そうです		さようでございます
～です		～でございます
～ではありません		～ではございません

ポイント2 自称と他称 Talking of oneself and third persons NGÔI THỨ NHẤT VÀ NGÔI THỨ BA

文書の中で自分側を指すときは、へりくだった言い方を、相手側を指すときは、尊敬する言い方をします。「自称」と「他称」は「謙称／卑称」「尊称」ともいいます。大変種類が多いので、よく使われるものだけを紹介します。

Use humble language when indicating yourself in writing, but use respect language to indicate the addressee. "Oneself" and "third person" can also be called "humble expressions" or "self-deprecation" and "honorific title." There are a large number of these expressions so here we will limit our discussion to those used most often.

Trong văn bản, khi nói về mình thì dùng cách nói khiêm nhường, khi nói về đối phương thì dùng cách nói tôn kính. "Ngôi thứ nhất" và "ngôi thứ ba", còn có cách gọi khác là "Khiêm nhường" và " Tôn kính". Có rất nhiều loại từ, ở đây chỉ giới thiệu những từ thường hay được sử dụng.

	自称	他称
個人	わたし／私	○○様 貴殿
複数人	私ども／手前ども／一同	各位／ご一同様
会社 団体	弊社／小社／当社 当店 当行 当方	貴社／御社 貴店 貴行
社員	弊社社員／当社社員 弊社○○（姓）	貴社社員／御社社員 貴社○○様
手紙	書面／書中／書状	貴信／ご書状／ご書面
意見 考え	私見／所見 拙案／考え	ご高見／ご卓見 ご意向／お考え
配慮	配慮 留意	ご配慮／ご高配
受け取り	拝受／受領	お受け取り／お納め ご査収／ご受領

ポイント3 「お」、「ご」が付く言葉 Honorifics Prefixed by「お」or「ご」 TỪ CÓ GẮN「お」「ご」

①「お」が付く言葉

漢字を訓読みするものや送り仮名があるものには、普通「お」を付けます。

例：お所　お心遣い　お考え　お知らせ
　　お尋ね　お答え　お忙しい　お暑い

日常生活でよく使われる言葉にも、「お」を付けます。

例：お茶　お盆　お食事　お電話　お時間
　　お世話　お料理

① Honorifics Prefixed by「お」

To form an honorific, add the prefix「お」to words whose characters have kun readings or declensional kana endings. You can even add the prefix「お」to everyday words .

① Những từ gắn với「お」

Thường gắn「お」với những từ là âm kunyomi và những từ có chữ kana phía sau chữ Hán.
「お」cũng thường gắn với những từ được sử dụng trong cuộc sống hằng ngày.

②「ご」が付く言葉

漢字を音読みするものには、普通「ご」を付けます※。

例：ご住所　ご配慮　ご意見　ご通知　ご質問
　　ご希望　ご協力　ご利用

※「ごひいき」、「ごゆっくり」などの例外、「お返事／ご返事」のように両方使われているものもあります。

② Honorifics Prefixed by「ご」

When the characters have "*kun*" readings,「ご」is usually added to form the honorific.
Exceptions to the rule include「ごひいき」and「ごゆっくり」, and some words like「お返事／ご返事」can have either「お」or「ご」prefixes as honorifics.

② Những từ gắn với「ご」

Thường gắn「ご」với những từ là âm onyomi .
* Một số từ ngoại lệ như「ごひいき」「ごゆっくり」và một số từ có thể sử dụng với cả「ご」「お」như「お返事」

③「お」、「ご」の使い方

読み手・目上の人・敬意を表すべき人の行為や物、状態について使います。

例：お調べになる　ご検討になる　お受け取りになる
　　お納めになる　ご査収になる

自分または「内」の人の行為や物などが、読み手・目上の人・敬意を表すべき人にかかわりがあるときに使います。

例：ご送付します　ご案内します
　　ご説明いたします　ご紹介いたします

③ How to use「お」and「ご」

Use prefixes to form honorifics for actions, things, and conditions when writing to people whose social standing is above yours or someone to whom you wish to show respect.
Use honorifics when your actions, things, etc., or those of your close associates affect the reader, a person of higher standing, or someone to whom you wish to show respect.

③ Cách sử dụng「お」「ご」

Sử dụng khi nói về trạng thái, đồ vật, hành vi của người lớn hơn mình hay người mà mình tôn kính.

Sử dụng khi những đồ vật, hành vi của mình hay người trong gia đình mình có gây ảnh hưởng đến người lớn hơn mình hay người mà mình tôn kính.

④「お」／「ご」＋動詞

❖お／ご＋動詞ます形※＋になる

※「する動詞」の場合は語幹の部分

読み手や目上の人・敬意を表すべき人の行為や物、状態について使います。

例：○○様はもうお戻りになりましたか。
（↑○○さんはもう戻りましたか）

ご主人はお帰りになりましたか。
（↑あなたの夫は家に帰りましたか）

お客様がお買い上げになった商品について……。
（↑あなたが買った商品について……）

④ Using「お」or「ご」with verbs

「お」or「ご」with a「ます」verb plus「になる」

(※In the case of "*suru*" verbs, attach a prefix to the stem word)

Use prefixes to form honorifics for actions, things, and conditions when writing to people whose social standing is above yours or someone to whom you wish to show respect.

「お」or「ご」with a「ます」verb plus「します」or「いたします」

(※In the case of "*suru*" verbs, attach a prefix to the stem word)

Use honorifics when your actions, things, etc., or those of your close associates affect the reader, a person of higher standing, or someone to whom you wish to show respect.

④お／ご＋Động từ

* お／ご＋ động từ thể ます形＋になる

* Thêm vào phần chính của động từ する

Sử dụng khi nói về tình trạng, đồ vật, hành vi của người lớn hơn mình hoặc người mà mình muốn thể hiện sự tôn kính.

❖お／ご＋動詞ます形※＋します／いたします

※「する動詞」の場合は語幹の部分

自分または「内」の人の行為や物などが、読み手や目上の人・敬意を表すべき人にかかわりがあるときに使います。

例：こちらからお電話いたします。
（↑私があなたに電話します）

会議室へご案内いたします。
（↑私が部長／あなた／皆さんを会議室へ案内します）

昨日の出張についてご報告いたします。
（↑私が昨日出張したことについて、部長／あな

* お／ご＋動詞ます＋động từ thể＋します／いたします

Thêm vào phần chính của động từ する

Sử dụng khi những đồ vật, hành vi của mình hay người trong gia đình mình có gây ảnh hưởng đến người lớn hơn mình hay người mà mình tôn kính.

ポイント4 敬語動詞 Verbs expressing respect HÌNH THỨC KÍNH NGỮ CỦA ĐỘNG TỪ

尊敬語と謙譲語

	尊敬語	謙譲語
行きます 来ます	いらっしゃいます おいでになります お見えになります	参ります 伺います
います	いらっしゃいます	おります
知っています	ご存じです	存じております
知りません		存じません
思います		存じます 拝察します
します	なさいます	いたします
見ます	ご覧になります ご高覧になります	拝見します
見せます		お目にかけます ご覧に入れます
聞きます		伺います
言います	おっしゃいます	申します 申し上げます
会います		お目にかかります
くれます	ください ます	
もらいます		いただきます

ポイント5 敬語の表現 Expressions indicating respect CÁC CÁCH NÓI KÍNH NGỮ

ビジネスの場面では、物だけでなく、さまざまな行為や気持ちもやりとりします。これからすること、もうしたこと、お願いすること、など、相手と自分との相互作用です。「くださる」「いただく」「させていただく」など、ややこしいと思っている人も多いと思います。でも、大丈夫です。ポイントは、「誰がするのか」ということです。「誰が」するのかを考えてみてください。

相手がすることなら頼まなくてはなりません。次の①を見ながらお願いしてみてください。あなたが今からすることや、もうしたことを報告したいときは②を見てください。あなたが何かするときに、相手の許可や同意が必要な場合は、③を参考にしてください。

Business is not just a matter of things. It also concerns many different actions and emotions. Things that will happen, things that have happened, requests, and more – business is interplay between you and the person you are doing business with. Many people think words like「くださる」,「いただく」,「させていただく」, and so on are a headache. But it's okay. The point is "who is going to do the action" Think about it. "Who is" going to do it? If the other person is to do the action, you must ask for that action to be done. Try it. Ask for the action to be done while referring to ①. If you are going to report action you have taken or will take, refer to ②. If you must first gain the other person's permission or agreement for you to do something, refer to ③.

Các tình huống trong thương mại có rất nhiều hành vi và tâm trạng khác nhau. Hành động từ bây giờ sẽ bắt đầu làm, hành động đã làm xong, nhờ và ai làm gì... là những hành động mà bản thân mình và đối phương tương tác lẫn nhau. Nhiều hạn nghĩ rằng cách sử dụng các từ như「くださる」「いただく」「させいただく」khá phức tạp. Nhưng thật ra không khó khăn gì cả. Bí quyết là bạn xác định được "ai thực hiện hành động". Bạn hãy suy nghĩ xem "ai" là người thực hiện hành động.
Nếu đối phương thực hiện hành động thì bắt buộc bạn phải nhờ vả. Bạn hãy vừa tham khảo mục 1 dưới đây vừa thử nói câu nhờ vả. Khi muốn báo cáo những việc bạn sắp làm hoặc việc đã làm thì hãy tham khảo mục 2. Bạn định làm gì đó cần sự đồng ý, cho phép của đối phương, hãy tham khảo mục 3.

① 相手に何かを頼むときの表現（相手がする）

1. Expressions to use when asking the other person to do something

Cách nói khi bạn nhờ vả đối phương (đối phương thực hiện hành động)

- お願いします／お願いいたします／お願い申し上げます
- ～ください／くださいませ
- ～くださいますようお願いします／お願いいたします／お願い申し上げます
- ～いただきたいと存じます／いただきたく存じます
- ～いただきたくお願いいたします／お願い申し上げます
- ～いただけますと幸いでございます
- ～いただけますでしょうか
- ～いただけますようお願いします／お願いいたします／お願い申し上げます

例１：検討してほしい
→ご検討お願いします／ご検討お願いいたします／ご検討お願い申し上げます
→ご検討ください　　→ご検討いただけますでしょうか

例２：（品物を）送ってほしい
→お送りください　　→お送りいただけますでしょうか

② 相手に何かをする／したときの表現（自分がする）

2. Expressions to use when you do something or have done something for the other person

Cách nói khi bạn sẽ làm/đã làm gì cho đối phương (bạn thực hiện hành động)

- ～いたします
- ～させていただきます
- ～させていただきたいと存じます／させていただきたく存じます

例１： 5月10日に納品したことを伝える
→5月10日に納品いたしました。　→5月10日に納品させていただきました。

例２： 担当に確認してから電話する
→担当の者に確認しまして、お電話差し上げたいと思います。
→担当の者に確認いたしまして、お電話させていただきたいと存じます。

例３： 必要なものを自分の側で用意する
→必要なものにつきましては、こちらでご用意いたします。
→必要なものにつきましては、こちらでご用意させていただきたいと存じます。

例４： 先方からの質問に答える
→ご質問にご回答申し上げます。　→ご質問にお答えさせていただきます。

③ 相手の許可や同意がほしいとき（自分がする）

3. Expressions to use when asking for permission or agreement for something you do

Cách nói khi bạn cần sự cho phép/đồng ý của đối phương (bạn thực hiện hành động)

- ～させてくださいますようお願いします／お願いいたします／お願い申し上げます
- ～させていただきたくお願いいたします／お願い申し上げます
- ～させていただけますでしょうか
- ～させていただけますようお願いします／お願いいたします／お願い申し上げます
- ～させていただきたいのですが、よろしいでしょうか

例１： （相手の所に）数日後に行きたい
→後日、お伺いさせていただけますでしょうか。

例２： 大阪へ出張したい
→大阪へ出張したいと思うのですが、よろしいでしょうか。
→大阪へ出張させてくださいますようお願いします。

例３： 原因や理由をもう一度調べたい
→原因について再度調査をさせてくださいますようお願いいたします。
→原因について再度調査をさせていただきたくお願い申し上げます。

第2章

用途別文例集 I
—— 社内文書

EXAMPLES BY USAGE I—INTERNAL LETTERS
CHƯƠNG 2: CÁC MẪU VĂN BẢN I – DÙNG TRONG NỘI BỘ CÔNG TY

作成の基礎が理解できたら、実際の文書を見てみましょう。この章は、社内文書の文例集です。それぞれに具体的な語彙・表現の解説と作成時の留意点が載っているので、実際に文書を作成するときの見本として役立ててください。

Now that you have understood the basics of composition we can look at some actual examples. This chapter focuses on intra-company business letters. Concrete examples of vocabulary, explanations of expressions, and points to note when writing are given for each type. Please use them for reference when you compose business letters of your own.

Sau khi đã hiểu rõ những nguyên tắc cơ bản, bạn hãy xem các đoạn văn mẫu. Chương này sẽ đưa ra ví dụ cho các văn bản dùng trong nội bộ công ty. Trong mỗi ví dụ đều có giải thích cụ thể từng từ vựng, cụm từ, bạn hãy tham khảo các đoạn văn này khi bắt tay vào viết một văn bản thực tế.

稟議書（申請書）

PHIẾU XIN Ý KIẾN (TỜ TRÌNH)

稟議書とは？　上司に必要性を理解してもらうように工夫しよう！

稟議書とは、決裁権を持つ上司の決裁や組織の上層部の承認を得るために作成する文書です。「起案書」「伺い書」「回議書」などとも言います。回覧してもらう上司や決裁者は会社によって、また、内容によって違います。書面には押印欄があって、回覧した上司たちの印が押されていき、最後に決裁者による決裁印が押されます。

■必要性を分かりやすく

稟議書ではその必要性を上司に理解してもらうことが大切です。書式は会社ごとに決まっている場合が多いので、書式に沿って書いていきますが、なるべく提出の目的・理由、予算、期待できる効果などを簡潔に書くようにしましょう。また、見積書や商品リストなどの資料があれば一緒に添付します。

What is a *Ringisho*?

Ringisho, or request for a managerial decision is a document created for obtaining a final decision from a boss who has a vote among top management. It is also called a「起案書」,「伺い書」or「回議書」. The boss and final decision maker who receive the document differ by company and by content. The document has a column for the recipient to apply his or her seal, and is circulated for approval by your boss and top management, and is given the final stamp of approve by the decision maker.

■ State the necessity clearly

It is important to have your boss understand the necessity for the *ringisho*. The format is often determined by each company so you should follow your company's stile. Concisely describe the purpose and reason for the ringisho, as well as the budget and expected results. Also attaced any related documents, such as estimates and product lists.

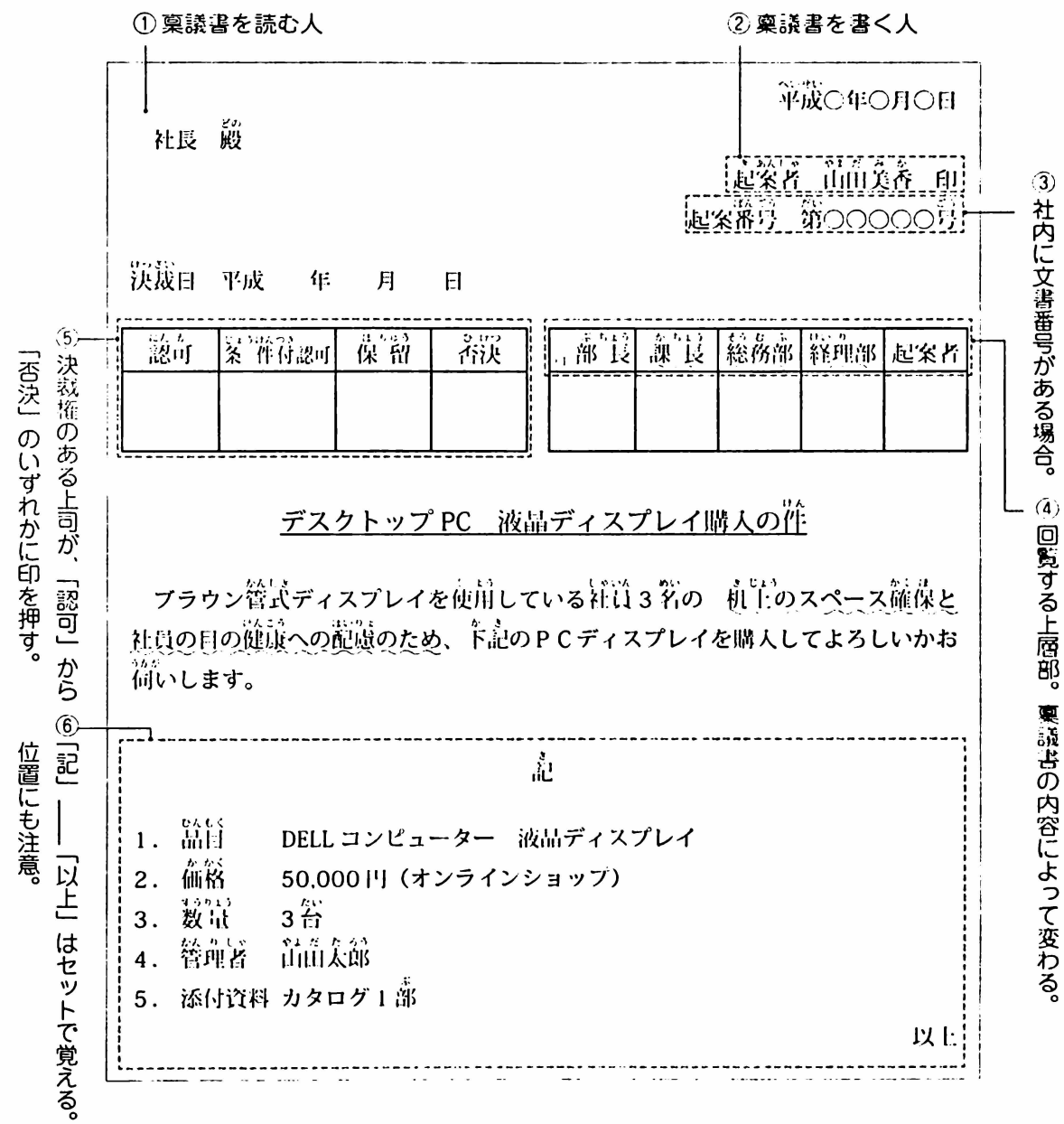
Phiếu xin ý kiến là gì ?

Đó từ là những văn bản bạn viết để xin sự chấp thuận của cấp trên trong công ty hoặc của người có thẩm quyền quyết định. Còn gọi là「起案書」「伺い書」「回議書」. Tùy vào mỗi công ty và nội dung thư mà người dọc văn bản là cấp trên hay là ai đó khác. Trên văn bản có ô để đóng dấu, cấp trên dọc văn bản xong sẽ đóng dấu vào, và cuối cùng là con dấu của người có quyền quyết định.

■ Viết cho dễ hiểu tính cần thiết của văn bản

Khi viết phiếu xin ý kiến, điều quan trọng là làm sao để cấp trên hiểu tính cần thiết của văn bản. Hình thức của văn bản sẽ do công ty quy định và bạn phải viết theo mẫu. Tuy nhiên bạn hãy viết thật súc tích mục đích, lý do của văn bản; dự toán; hiệu quả mang lại của việc bạn đề xuất...Bên cạnh đó, nếu bạn có những tài liệu như bảng báo giá hoặc danh mục hàng hoá thì hãy đính kèm theo.

ケース1 稟議書 ～液晶ディスプレイ購入～



語彙

起案	Planning	Dự thảo	認可	Permission	Cho phép
保留	Pending	Bảo lưu	否決	Rejection	Từ chối
購入	Purchase	Mua	液晶	LC	Tinh thể lỏng
ディスプレイ	Display	Màn hình	確保	Ensure	Bảo hành
配慮	Care	Lưu tâm	添付	Attachments	Đính kèm
カタログ	Catalog	Ca-ta-lô			

ケース2 稟議書 ～コールセンター視察～

①「～について」など、標題だけでは文書の目的が分かりにくい場合、標題の最後に（ ）で文書の目的を短い言葉で記すことがある。「通達」「指示」「依頼」など。

②社内文書の場合、頭語、結語は必要な

④「起案理由」を明確にすると説得力が出る。

③過度な敬語表現は要らないが、上司が読むので失礼にならないように。

⑤文書は簡潔に。詳細な計画書や

○○年○月末日決裁

起案日	○○年○月○日	起案部署	○○○○部	起案者	○○○○ 印	
社長	事務	経理部長				(起案部)部長

日本のコールセンター視察について (伺い)

標題の件について、ご検討いただきたくお願い申し上げます。

起案理由

現在、コールセンターで受ける電話の87%は日本人カスタマーからのものです。そのため、オペレーターは日本語スキルのほかに、日本の一般常識やカスタマーのニーズを理解する必要があります。日本のコールセンターを実際に視察し、トーク技術や仕事に対する姿勢を学んで、それを本社に導入・応用していくことは、(1)顧客満足度の向上に効果があると思われます。

記

1．期間　20××年　○月○日～20××年　○月○日
2．人数　マネージャー1名
　　スーパーバイザー1名
　　チームリーダー2名
3．訪問予定　東京、大阪　(詳細は添付資料参照のこと)
4．費用　60万円
5．添付資料　視察計画書　1部
6．備考　※(2)旅程の都合上、○月○日までにご決裁をお願いします。

以上

語彙

コールセンター	Call center	Tổng đài	視察	Visit, Inspection	Thị sát
標記	The matter above	Ký hiệu	カスタマー	Customer	Khách hàng
オペレーター	Operator	Người trực tổng đài	スキル	Skill	Kỹ năng
ニーズ	Needs	Nhu cầu	トーク	Talk	Nói chuyện

姿勢	Attitude	Thái độ	導入	Introduction	Giới thiệu
顧客	Customer	Khách hàng	備考	Remarks	Ghi chú
旅程	Itinerary	Lịch trình	決裁	Approval	Phán quyết

作成のポイント

(1) 稟議書を回覧する上層部と決裁権のある上司は、稟議書の内容によって変わる。提出する前に上司に確認を取るようにしよう。

(2) 起案する理由は簡潔に書こう。

(3) 上司を納得させるために、数字のデータを効果的に使おう。

(4) 実施することによって予測される成果や効果を書くようにしよう。

バリエーション

❖ 標題の件について

→表記案件について

❖ 購入してよろしいかお伺いします。

→下記のとおり予算を計上してくださるようお伺いいたします。

→下記のとおり支出してよろしいかお伺いします。

❖ ご検討いただきたくお願い申し上げます。

→ご決裁くださいますようお願いいたします。

→ご決裁のほどよろしくお願いいたします。

応用練習 稟議書を書いてみよう

「文房具類のオンライン購入」について、下の状況をもとに稟議書の本文部分と別記を作成しましょう。

- 現在は総務部の備品係が、必要なものをその都度、文房具店などで買っている。
- オンラインショップ「ブング・ネット」には、一括購入割引、ポイント制度など特典がある。
- オンライン購入の方が、価格が割安である。
- 最初に無料登録すれば、誰でも使える。

報告書

BÁN BÁO CÁO

報告書とは？　　成果があったことをアピールしよう！

日々の業務内容、売上実績、調査、プロジェクト、出張、会議、クレームなどの結果や経過を上司に報告するときの文書です。日報や月報など定期的に提出するものと出張報告書や調査報告書のように不定期に作成するものがあります。社内でフォーマットが決まっているものも多くあります。

■出張報告書、研修受講報告書の場合

ここで紹介している出張報告書では、出張先での業務報告とどのような成果が得られたかを述べます。結果・成果は客観的に、自分の意見は所感として分けて書くほうがいいでしょう。研修・セミナーの受講報告書では、どのようなことを学んだのか、それをどう今後に生かすのかをまとめます。

What is a Report?

This is a document for reporting to the boss on daily work, sales records, results and progress of research, projects, business trips, and complaints the boss. There are two types: regularly submitted ones such as daily and monthly reports, and irregularly submitted reports such as business trip reports and research reports. Formats of many reports are internally determined

• Business trip reports and training reports

The business trip report introduced in this section outlines the trip and what results were achieved. It is better to write the results objectively, and write your opinion separately as personal comments. In training and seminar course reports, write up what you learned and how you will utilize it.

Báo cáo là gì ?

Báo cáo là văn bản dùng để báo cáo cho cấp trên về kết quả hoặc quá trình của nội dung công việc hàng ngày, tình hình kinh doanh, kết quả điều tra, dự án, công tác, hội nghị...Có nhiều loại báo cáo: nộp định kỳ như báo cáo hàng ngày hay hàng tháng, báo cáo không định kỳ như báo cáo công tác, báo cáo kết quả khảo sát. Phần lớn các báo cáo này theo mẫu của công ty quy định.

• Trường hợp báo cáo công tác, báo cáo thực tập

Báo cáo công tác giới thiệu ở đây gồm có báo cáo nội dung công việc tại nơi công tác và đã đạt được những thành quả gì. Nên chia ra 2 phần: kết quả, thành quả thì viết một cách khách quan, ý kiến của bạn thì viết theo cảm nghĩ. Đối với báo cáo thực tập, hội thảo thì tóm tắt lại những gì bạn đã học được và đề xuất việc ứng dụng những điều đó về sau.

ケース1 報告書 ～出張報告～

報告日 20××年○月○日

①報告書を読む人の名 東洋水産営業部長 殿

②報告書を書く人の名前。 内田 勉

新製品「乾燥ナマコ」の販促活動のため、福岡に出張いたしましたので、下記のとおり報告いたします。

記

③出張した場所を「出張先」という。 ・出張先 福岡県（福岡市、大野城市、北九州市）

・期間 20××年○月○日～○日

・目的 福岡県での「乾燥ナマコ」の販促活動

・（1）行動報告

○月○日 17:30 福岡着

○月○日 AM 10:00よりABCマーケット大神店にて打ち合わせ

PM YASCO大野城店の店舗視察、その後打ち合わせ

○月○日 AM 北九州へ移動。10:30よりさくら屋門司店にて打ち合わせ

PM 小倉へ移動。14:00よりドリームタウン小倉店にて打ち合わせ

18:00 福岡発

④にて＝「で」と同じで場所を表すときに使う。

〈各店での主な販促活動〉

- 製品の説明／レシピ紹介（DVD）
- 店頭ディスプレイ依頼
- 消費者の傾向について情報収集
- 「中国海産物展」の打ち合わせ

〈成果〉製品を使った家庭向けレシピを、実際に調理する映像を使って説明したので、よく理解していただけた。店頭ディスプレイとともに、その映像を流してもらう約束を取り付けた。

⑤約束を相手にしっかり確認してもらったということ。「契約を取り付ける」

〈所感〉「乾燥ナマコ」は日本ではあまりなじみのない食材なので、興味を持ってもらうのに苦労した。できれば実際に試食をしてもらうほうが効果があると思う。

〈費用〉 15万

〈添付資料〉製品資料、DVD、福岡地図、「中国海産物店」企画書

以上

用途別文例集I——社内文書

語彙

販促（販売促進）	Sales promotion	Thúc đẩy bán hàng	レシピ	Recipe	Công thức món ăn
映像	Video	Hình ảnh	（映像を）流す	Play (video)	Chiếu (video)
（約束を）取り付ける	Get (promise)	Nhận lời (hứa)	店頭	Point-of-purchase (POP)	Quầy hàng
ディスプレイ	Display	Màn hình	試食	Try a food sample	Ăn thử
なじみ	Familiar	Thân quen	成果	Results	Thành quả
所感	Personal comments	Cảm nghĩ cá nhân			

ケース2 報告書 ～セミナー受講報告～

①中心となる出来事を書くとき、文頭に置く決まり文句。「今回」の意味。
会話文では使わないが、スピーチや司会をするときなど改まった場では、口頭でも使う。

20××年○月○日

人事部長殿

人事部　劉洋

「業績アップのためのチーム作り」セミナー受講報告書

この度、標記セミナーを受講いたしましたので、下記のとおり報告します。

記

1．日時　20××年○月○日　10:00～16:00
2．場所　渋谷グランドホテル
3．講師　ビジネス研修センター 山内みどり氏
4．参加人数　30人
5．内容　(4)別紙参照
6．感想　(5)チームの作り方によって、チームとしての能力をどのくらい発揮できるかの差が出ることがよく分かった。レクチャーだけでなく、実際のチーム作りの方法をゲームを通して学ぶことができ、有意義なセミナーだったと思う。構成員の個性や能力、対人関係を把握して効果的なチーム作りを実践していきたい。

以上

②「受講しました」でもよいが、「受講いたしました」の方が丁寧。

③具体的な内容は下の方に別記していることを表す言い方。

語彙

セミナー	Seminar	Hội thảo	業績	Performance	Thành tích
アップ	Improvement	Tăng lên	受講	Course	Khóa học
研修	Training	Thực tập	レクチャー	Lecture	Bài giảng
有意義	Meaningful	Có ý nghĩa			

作成のポイント

(1) 出張先で行ったことを、一日ごとにまとめると分かりやすい。
(2) 出張先で得た成果を簡潔にまとめる。「結果報告」としてもよい。
(3) 所感は、(出張先で) 感じたことや意見を書く。
(4) 研修資料など、分量が多く詳細なものは、文書とは別に添付する。
(5) 本文は「ですます」体で書くが、別記内容では通常、「普通」体を使う。

バリエーション

❖下記のとおり報告いたします。／下記のとおり報告します。
→以下のように報告いたします。
→～について、報告します。

❖新製品「○○」の販促活動のため
→新規営業拠点の立ち上げ、開拓のため (出張目的)

❖消費者の傾向について情報収集
→～にて消費者動向の調査を行った。
→～における和食チェーン店の実態調査を実施。

❖有意義なセミナーだったと思う。
→とても実用的でためになるセミナーだった。

❖～がよく分かった。
→顧客との関係の重要性が認識できた。

応用練習 報告書を書いてみよう

「営業の基本を考える研修会」に参加しました。以下は、そのときにとったメモです。これをもとに「感想」をまとめましょう。

- 営業の基本は「売ること」ではなく、「顧客のニーズを知ること」
- セールスより提案する気持ちで
- アフターサービスを怠るな。
- 講師の体験談：得意先回りで靴が1カ月弱でダメになった。→営業は足で稼げ!!
- <今後やること>メールを減らして直接訪問、折々のあいさつ状、商品の理解度UP！

3 議事録

BIÊN BẢN CUỘC HỌP

議事録とは？

会議で話し合われたことや決定したことを記録した文書です。要点をうまく押さえて簡潔にまとめることが肝心です。文書には会議の日時、場所、出席者、議題、議事、決定事項などが入ります。会議が終わってからできるだけ早く作成しなければなりません。

■議事は客観的に

中心となる議事は審議の経過を時系列にまとめます。重要な内容は発言者の名前も記載するようにします。内容はできるだけ客観的に書き、自分の感想は書きません。会議中にメモを取って作成しますが、はっきりしない点は関係者に確認してから作成し、間違った内容を記載しないよう気をつけます。

会議の後、できるだけ早く作成しよう！

What Are Minutes?

This is a document that records what was discussed and decided upon in a meeting. It is important to have points that are clear and concise Date, place, participants, agenda, minutes, and items decided upon are included in the document. Minutes must be created as soon as possible after the meeting.

▪ Write the minutes up objectively

Arrange the agenda in chronological order in the main section of the minutes. Record the name of the speaker for important points. Be as objective as possible; do not write your personal impressions. Take notes during the meeting, and write up the minutes after confirming write the parties involved any unclear points. Avoid incorrectly recording details.

Biên bản là gì ?

Biên bản là văn bản ghi lại những điều đã được nêu ra, những điều đã được quyết định trong một cuộc họp. Điều quan trọng là phải tóm tắt một cách súc tích, dễ hiểu những điểm chính của cuộc họp. Trong văn bản có ghi ngày giờ, nơi chốn, người tham gia, chủ đề cuộc họp, nghị sự, những điều đã được quyết định...Sau khi kết thúc cuộc họp phải viết biên bản ngay.

▪ Biên bản phải viết khách quan

Phần chính được tóm tắt theo trình tự diễn tiến của cuộc họp. Những nội dung quan trọng phải ghi tên của người phát biểu. Nội dung cuộc họp được ghi lại một cách khách quan, không để cảm nghĩ của bản thân vào. Phải ghi chú trong lúc cuộc họp diễn ra, những điểm chưa rõ ràng thì hỏi rõ rồi mới viết, tránh viết sai nội dung.

ケース1 議事録 ～定例営業会議～

20××年6月4日

営業部各位

作成者 小山幸子

定例営業会議 議事録

日 時 20××年6月2日 13時～14時

場 所 本社第3会議室

出席者 川田常務、山崎部長、島田課長、内野、鈴木、小山

欠席者 吉村（福岡出張のため）

議 題 ・5月の営業実績報告
・6月の営業方針確認

〈協議内容〉

1. 5月の営業実績報告（山崎部長より）
・全社営業実績は前年度比7％増。新製品TK-44Fの売り上げ好調。
2. 6月の営業方針
・6月後半、首都圏にて新製品「TK-44F」の販促キャンペーン実施。詳細はキャンペーン実施委員会より連絡。
・好調なネット販売部門はそのまま持続。店舗販売実績は前年同月比2％増が目標。（山崎部長）
・売れ筋商品の洗い出しと販売方法を見直す。（川田常務）

《決定事項》

・「TK-44F」販促キャンペーン時の販売数は別枠で考える。
販売目標は追って連絡（山崎部長より）
・売れ筋商品のリスト化（鈴木 6月15日までに）

※次回予定 7月3日 13時より 第3会議室にて

① 欠席理由を書く。

② 発言者の名前だけでもよいが、報告のように・人（・部署）から

③ 個条書きにまとめるときは、名詞で終わる形をよく使う。

④ 後日改めて、の意味。

用途別文例集I――社内文書

語彙

定例	Regular	Đều đặn	議題	Agenda	Chủ đề nghị sự
実績	Performance	Thành tích thực tế	方針	Strategy	Phương châm
販促（販売促進）	Sales promotion	Xúc tiến bán hàng	好調	Favorable	Thuận lợi
部門	Sector	Phòng, ban	協議	Deliberation	Sự đàm phán
店舗	Store	Cửa hàng	売れ筋	Hot-selling products	Hàng bán chạy
洗い出し	Bringing to light	Lọc ra	別枠	Separately	Khung riêng biệt

ケース2 議事録 ～パンフレット作成会議～

①関係者の皆様へ、という意味。部署を越えて会議が行われたときなどによく使われる言葉。

２０××年〇月〇日

関係者各位

作成者　鈴木秀樹

新製品「クイックテンポ」パンフレット作成会議議事録

日　時　20××年〇月〇日　10:00～12:00
場　所　ミーティングルームA
出席者　総務部：川田
　　経理部：山崎
　　企画開発部：小山
　　営業部：島田、林田、鈴木
議　題　（1）パンフレット構成案
　　（2）予算について
　　（3）今後の進め方

決定事項
・コスト面、記事の分量を考慮→A４三つ折にする。
・予算：60万
・レイアウト：編集側と相談の上決定。後日報告する（鈴木）
・作成部数：2万部
・納期：〇月〇日
・２社（ACC、ドリーム企画）に見積もりとデザイン案を依頼。回覧の上、多数決で発注先を決定する。（担当：鈴木）

※(5)次回予定　〇月〇日　13:00～　場所は鈴木より連絡

②相談をしてから、の意味。

③書類やパンフレットなどを数えるときは「校」「冊」ではなく「部」を使う。

語彙

パンフレット	Catalog	Tờ rơi	構成	Structure	Cấu trúc
予算	Budget	Dự toán	コスト	Cost	Chi phí
考慮	Consideration	Suy xét	後日	Later on	Ngày hôm sau
回覧	Circulation	Chuyền tay nhau xem	多数決	Determined by majority of vote	Biểu quyết
発注先	Supplier	Nơi đặt hàng			

作成のポイント

(1) 議事録は、会議の後、できるだけ早く作成して配布する。
(2) 出席者を書くときは、序列に気をつけること。間違えると失礼だと思われる。
(3) 定例会議など、出席するべき人が毎回決まっている会議の場合は、欠席者も書いておく。
(4) 担当者、いつまでにするかを書いておくと、実行しやすい。

バリエーション

❖協議内容／決定事項の表現例
→絶対多数をもって、原案どおりに可決した。
→議案どおり実施を可決
→全員異議なく、これを承認可決した。
→～について意見交換を行った。
→出席者間での認識の統一を図った。
→～できないか、検討する。
→～については次回検討
→～するべく、～する。(例) 来月末までに挽回するべく、すべての店舗を訪問する。

応用練習 議事録を書いてみよう

次は「ちらし制作会議」での会話です。議事録の「決定事項」には、どのようにまとめればいいでしょうか。

「それで、発注先なんですが……」(営業部　鈴木)
「今までと同じでいいんじゃない？　どこに頼んでるんだっけ？」(常務)
「ＡＧ企画です。しかし、ちょっと作りが雑というか、分かりにくいときもありまして、部内ではあまり評判が……」(鈴木)
「ふーん、ほかに頼めないの？」(常務)
「それが古い付き合いなので、なかなか切れないんです……」(営業部　島田)
「今回は時間がないから、そこでいって。でも、ちゃんと要求するべきことは伝えないとだめだよ。それと、将来のためにほかの候補も探して」(常務)
「はい」(鈴木)
「次の会議までに資料集めしといてね。検討事項に入れるから」(常務)
「わかりました」(鈴木)

4 企画・提案書

BẢN KẾ HOẠCH, ĐỀ XUẤT

企画・提案書とは？　　アイデアだけでなく、実行可能な内容に！

会社の業務を促進・改善させるための新しい取り組みの計画を、上司に提出するときの書類です。新製品の開発、新しいプロジェクト、販促のイベントなど全社的で大規模なものから、社内向けのキャンペーンなど小規模なものまで内容はさまざまです。

■説得力のある内容に

企画書、提案書作成の目的は、内容を実現させることです。そのためには上司に認めてもらえるような説得力のある文書にしなければなりません。単なるアイデアだけではなく、現状分析、問題点、改善のための行動予定、効果予測、費用などを書き入れましょう。データを表やグラフにするなど工夫すると、分かりやすい上にインパクトのある企画書になります。

What is a Plan/Proposal?

This is a document for submitting to your boss a new project for promotion or improvement of company operations. Content varies from company-wide, large-scale activities, and sales promotionl events, to small events such as internal campaigns.

■ Use persuasive content

The purpose of the plan or proposal is to sell an idea. To do that, you must make a persuasive document that your boss will agree with. Write up not only your idea, but also an analysis of present status, problems, action plans for improvement, projected effect, costs, etc. If you present the data in charts or graphs, your plan or proposal will be easier to understand and have more impact.

Kế hoạch, đề xuất là gì ?

Là văn bản đề xuất lên cấp trên những kế hoạch mới nhằm cải thiện, thúc đẩy tình hình công việc của công ty. Nội dung của kế hoạch, dự án khá đa dạng, đề án quy mô nhỏ như những sự kiện trong nội bộ công ty, hay đề án quy mô lớn mang tính toàn công ty như sự kiện xúc tiến bán hàng, dự án mới, khai thác sản phẩm mới...

■ Nội dung mang tính thuyết phục

Mục đích của việc viết kế hoạch, đề án là làm cho nội dung đó trở thành hiện thực. Vì vậy văn bản phải thuyết phục được sự chấp thuận của cấp trên. Không chỉ là ý tưởng đơn thuần mà phải viết cả phương thức hành động, hiệu quả đạt được, dự toán để cải thiện tình hình hiện tại. Trong văn bản có biểu bản, biểu đồ phân tích dữ liệu và kế hoạch ngắn gọn, dễ hiểu.

ケース1 企画・提案書 ～販促イベントの企画～

20××年○月○日

営業部企画課課長 石井康平殿

営業部企画課 横山典子

新商品「ドラフト Best」販促イベント企画案

20××□□□□発売予定の新商品「ドラフト Best」の販促イベント企画案を下記のとおりまとめましたので、ご検討をお願いいたします。

記

《企画趣旨》

新商品「ドラフト Best」のターゲットは定年を迎える「団塊の世代」です。「ゆとりの my タイム、味わいのドラフト Best」をキャッチフレーズにし、1ランク上の上質な材料を使ったドラフトビールを販売します。販売開始に当たり、中高年男性が集まる地域において、「ドラフト Best」の名前と味をアピールし、認知度を上げることを目的としたイベントを企画提案いたします。

《企画概要》

実施期間　○月○日～○月○日の土・日、計6日間
実施時間　午前11:00 ～ 15:00
実施場所　新宿××センター前、銀座△△前
主な内容　ビール試飲
PR グッズ・試供品配布
購買層へのアンケート実施
アルバイト10名動員

《経費》　人件費　7,000円× 10人× 6日
ＰＲグッズ・試供品代金
その他

《添付資料》アンケート案、販促グッズ候補

以上

①新商品、新製品のどちらを使ってもよい。

②商品の販売数を増やすために、特別な活動をすること。類似のものに「店頭キャンペーン」「集客イベント」など。

③ちょうどその同じ時期に、の意味。

④場所を表す「で」と同じ意味・用法だが、「において」の方が硬い表現。

語彙

イベント	Event	Sự kiện	趣旨 Objective	Mục đích	ターゲット Target	Mục tiêu	
定年	Retirement age	Nghỉ hưu	キャッチフレーズ Ad copy	Câu khẩu hiệu			
中高年	Later middle age	Trung niên	ランク Rank	Xếp hạng	アピール Appeal	Thu hút	
認知度	Awareness	Nhận thức					

団塊の世代：戦後のベビーブームのときに生まれた人の世代
Baby boomers: the generation born in the postwar baby boom
Baby boomers : những người được sinh ra trong thời kỳ bùng nổ dân số sau chiến tranh

ケース2 企画・提案書 ～月間成績優秀者の発表～

CSC第153号
20××年○月○日

CSCマネージャー
大橋美千代 様

CSCスーパーバイザー 楊洋

月間ベストオペレーター賞企画提案書

標記について、企画提案書を下記のように作成しましたので提出いたします。

記

■提案理由

(現 状) オペレーター業務はシフト制なので、ほかの同僚に無関心になってしまう傾向がある。そのため、自身の仕事の能力について現状で満足してしまい、向上心を持つことが難しいようである。

(改善策) このような状況を改善するためには、CSCが優秀なオペレーターを評価してカスタマーサポートセンター全体に知らせることで、いい意味での競争心を喚起することが効果的だと考える。

■実施要領

・評価内容 トークタイム、コール数、スーパーバイザーの評価
・評価者 CSCマネージャー、スーパーバイザー
・開始時期 ○月1日より
・その他 優秀者10名の名前を張り出す。ベスト賞受賞者には記念品を贈呈。

■期待できる効果

お互いに切磋琢磨し合う雰囲気を作ることによって、オペレーター一人ひとりの向上心が強まり、業務スキルレベルが上がることが見込まれる。

■添付書類 全オペレーターの成績一覧1部、記念品カタログ1部

以上

①「～したので～する」というときに「いたす」を使う場合は、二番目の動詞と一緒に使う。「～いたしたので～いたします」とは言わない。

②広く知らせるために紙などに記したものを掲げること。

③予想できる、期待できるということ。よく使われる表現の一つ。

語彙

スーパーバイザー	Supervisor	Quản lý	オペレーター	Operator	Công nhân
シフト	Shift	Ca kíp	現状	Present situation	Hiện trạng
向上心	Desire to improve oneself	Ham họ hỏi	カスタマー	Customer	Khách hàng
競争心	Sense of competition	Tính cạnh tranh	喚起	Arouse	Thông thoáng
切磋琢磨	Work hard	Làm việc chăm chỉ			

作成のポイント

(1) 社内文書なので、あいさつ文は必要ない。すぐに本題に入る。

(2) 提案理由を明確にすると説得力が増す。一段落で書くこともできるが、あま

バリエーション

❖ご検討をお願いいたします。

→ご検討のほどよろしくお願いいたします。

❖下記のように作成しましたので提出いたします。

→下記の要領でご提案いたします。

→～していただきたく、ご提案いたします。

→下記のとおり実施したいと考えておりますので、ご承認いただきたくお願いいたします。

❖～が難しいようである。

→競合商品が増え、今後、売上数を伸ばすのは困難と思われる。

応用練習 提案書を書いてみよう

あなたの職場で、改善したい点を見つけて提案書を書いてみましょう。

(例)

- 問題点： 古い資料やファイルが多すぎてオフィスを狭くしている。
  →改善方法： 資料保管のルールを作り、保管場所を新たに決める。

- 問題点： 会社のウェブサイトが分かりづらい
  →改善方法： コンテンツ委員会を立ち上げ、内容の整理・統合、デザインの工夫をする。

- 問題点： コピー用紙など紙類の無駄遣いが多い
  →改善方法： 裏紙を使うように社内にポスターを張って呼びかける。もう少し安い紙を購入できないか検討する。

始末書

VĂN BẢN GIẢI TRÌNH

始末書とは？　　自分の責任を認め、反省の気持ちを表そう！

業務規則に違反したり、事故やトラブルを起こしたりして会社に損害を与えたときに、会社に提出する文書です。自分から進んで書くのではなく、上司に命じられて書きます。始末書には、

①事実関係の説明

②なぜそのようなことになったのか

③お詫び・反省

④二度と同じことをしないという決意表明を書きます。

■作成のときの注意点

言い訳をしたり、自分を正当化しようとしたりするのは逆効果です。素直に非を認めて反省の言葉を述べます。また、ただ謝ってばかりでも良くなく、今後は十分気を付けるという決意をしっかり書かなければいけません。始末書は通常手書きで、「です・ます」調で書きます。

What is a Written Explanation or Apology?

When you act contrary to the company operating rules, cause an accident or problem, or cause damage or losses to the company, you must submit a written explanation or apology. This is not a letter you write on your own but one written at the direction of your boss. In the written explanation or apology, write ⊠Explanation of relevant facts, ⊠What caused the problem, ⊠Apology and self-searching, and ⊠Determination not to do the same thing again.

■ Suggestions for Creating a Written Explanation or Apology

It is counter productive to make excuses and justify yourself. Admit your mistake and use words of self-examination. It is not good enough to just apologize. You must clearly show your determination not to cause the same problem again in the future. Generally, hand-write the letter of apology, in「です・ます」style.

Văn bản giải trình là gì ?

Là văn bản nộp cho công ty khi bạn vi phạm quy tắc công ty, gây ra sự cố làm tổn hại đến công ty. Văn bản này không phải tự mình viết mà viết khi có mệnh lệnh từ cấp trên.

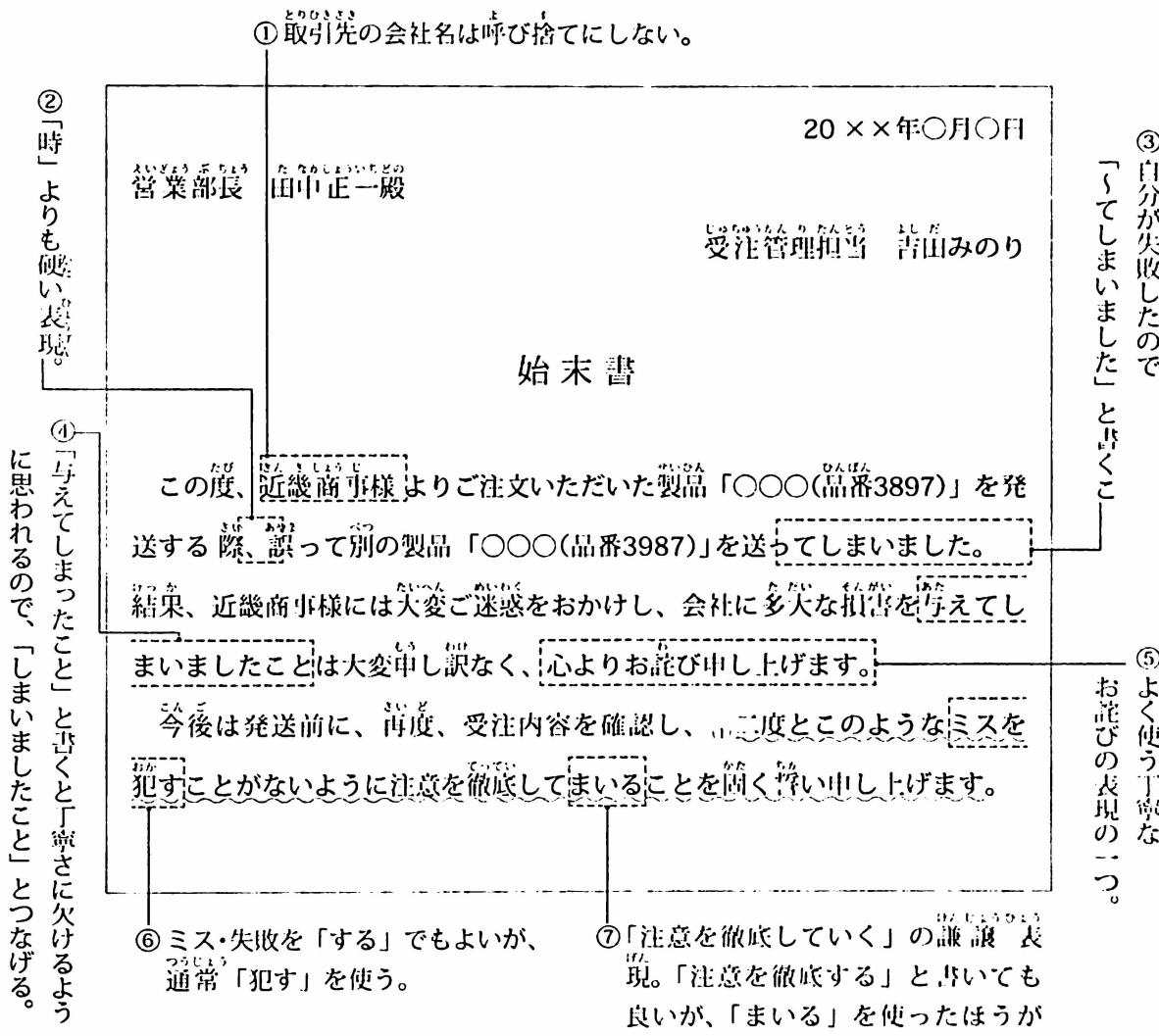
Nội dung gồm có,

1. Giải thích về tình hình thực tế
2. Tại sao lại gây ra việc đó
3. Lời xin lỗi, hối lỗi
4. Hứa lần sau không tái phạm

■ Những lưu ý khi viết đơn giải trình

Những lý do, lời biện minh sẽ gây ra tác dụng ngược. Nên viết những lời hối lỗi, nhìn nhận tội lỗi của mình. Ngoài ra, nếu chỉ nói lời xin lỗi thôi cũng chưa đủ, mà phải chú ý để sau này không tái phạm. Thư xin lỗi thường viết tay và dùng thể「ます」「です」

ケース1 始末書 ～注文商品の発送ミス～



語彙

受注	Order	Đặt hàng	多大な	Extensive	To lớn
再確認	Reconfirm	Xác nhận lại	職務	Duties	Nhiệm vụ
遂行する	Perform	Thực hiện			

ケース2 始末書 ～無断欠勤～

①「上」＝接尾語。名詞について・・・に関して、・・・の面で、という意味を表す。
「一身上の都合」「取引先との関係上」などよく使う。

②とても反省しているときの形容詞は「深く」を使う。

③「昨夜」は使えないので注意。

④「から」ではなく「より」を使う方が硬い表現になる。

⑤故意にしたのではないことを表している。

⑥同じ部署の、の意味。

平成〇年〇月〇日

代表取締役社長　吉田智之　殿

総務部　山本純子

始末書

この度、私の不注意から平成〇年〇月〇日に無断欠勤をし、業務上ご迷惑をおかけいたしましたこと、大変深く反省しております。

前日の晩より子供が発熱・嘔吐したため、夜中に病院へ行きました。治療が長引いたため、そのまま夜を明かして〇日の午後まで付き添っておりました。気が動転していたのと、早朝から入院道具などを自宅へ取りに帰るなど慌ただしくしておりましたので、つい会社への連絡を怠ってしまいました。また、その後、夜まで眠ってしまい、連絡ができませんでした。

このことで、業務に支障をきたし、同部の皆様に多大な迷惑をかけてしまいました。今後は二度とこのような無責任な行動をしないことを誓約いたします。この度は、誠に申し訳ございませんでした。

語彙

無断欠勤	Absent from work without notice	Vắng mặt không xin phép			
不注意	Carelessness	Bất cẩn	反省	Self-examination	Nhìn lại mình
長引く	Prolonged	Kéo dài	夜を明かす	All night	Suốt đêm
付き添う	Attend to	Chăm sóc	気が動転する	Be at a loss	Mệt mỏi
慌ただしく	At a loss and bustled	Bận rộn	怠る	Neglect	Bỏ bê

作成のポイント

(1) 反省と決意を十分にしていることを示すため、敬語を多く使い、言い回しも硬い表現を使う。

(2) やむを得ない事情があったときでも、言い訳をせずに素直に謝る方が印象がよくなる。

バリエーション

❖結果、近畿商事様に大変ご迷惑をおかけし……。

→結果、それが原因で取引がうまくいかなくなりました。

→私の軽率なミスにより、大切なデータを失ってしまいました。

→会社ならびに関係者の皆様にご迷惑をおかけしてしまいました。

❖大変申し訳なく、心よりお詫び申し上げます。

→これは私の不注意が原因で、弁解のしようもございません。

→このたびのことは、申し開きようもなく猛省しております。

→皆様にご迷惑をおかけしたばかりか、会社の信用も失墜させてしまい、誠に申し訳ございません。

→お詫びの言葉もございません。

❖二度とこのようなミスを犯すことのないよう……。

→今後はこのような過ちを繰り返さぬよう、気を引き締め、責任を自覚し、職務に励むことをお誓い申し上げます。

練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、敬語が使われている部分を抜き出してみよう。

応用練習 始末書を書いてみよう

もし次のようなことをしてしまったら、どんな始末書を書くか、実際に書いてみましょう。

取引先（富士商事）からの発注書をシュレッダーにかけてしまい、再度送り直してもらった。原因は、個人情報の載った書類をまとめてシュレッダーにかけているときに発注書が混じってしまったからである。

第3章

用途別文例集II
―― 社外文書

EXAMPLES BY USAGE II—EXTERNAL LETTERS
CHƯƠNG 3: CÁC MẪU VĂN BẢN II – GỬI CHO KHÁCH HÀNG

社外文書は、会社を代表して書くので、相手に対して失礼のないように、敬語やマナーに気をつけなければなりません。基本の書式にあわせて書くようにします。具体的な文例を見ながらポイントを学びましょう。

Letters addressed to other companies represent your own; you must be careful not to be disrespectful to your addressee, to be careful to use respect language, and to be polite. Strive to write in accordance to basic form. Learn the tips for writing such letters as you look at the actual examples.

Thư xã giao gửi cho các đối tác ngoài công ty là văn bản đại diện cho công ty của mình, vì vậy cần phải cẩn thận để không thất lễ với đối phương. Dựa vào hình thức căn bản để viết. Hãy cùng vừa xem những ví dụ cụ thể để học cách viết.

11 依頼状

CÔNG VĂN ĐỀ NGHỊ

依頼状とは？　　礼儀正しく、丁寧な表現で！

何かを相手に頼みたいときに書く文書です。内容は、新規の取引の申し込み、見積書やカタログの送付、講演の依頼などさまざまです。依頼状は相手にお願いする文書ですので、一方的に要求するような表現にならないように気をつけ、言葉遣いも丁寧に書くことが大切です。

■相手の状況を考えよう

相手は承諾するかしないか考える時間が必要ですので、返事をもらう期限を決めるときはゆとりを持ってもらえるよう先方の状況に配慮することも大切です。また、引き受けてもらったときは必ずお礼の気持ちを伝えましょう。

What is a Letter of Request?

When you want to ask someone to do something, you will write a letter of request. The content can vary considerably,depending on whether you are requesting a new transaction, an estimate or catalogue,or inviting someone to give a lecture. A letter of request is a letter to ask something, so you take care to be polite and not to make unilateral demands, and you should use courteous language.

■ Consider the recipient's situation.

The recipient needs time to think if he will accept the request. So it is important to consider the recipient' s situation and give him enough time to consider his reply. Once your request is accepted, be sure to express gratitude.

Công văn đề nghị?

Là văn bản viết khi muốn nhờ vả, yêu cầu đối phương điều gì đó. Nội dung yêu cầu khá đa dạng, đăng ký giao dịch mới, yêu cầu gửi báo giá, catolo... Công văn đề nghị là văn bản nhờ vả đối phương làm điều gì đó, vì vậy phải lưu ý cách sử dụng không phải là từ ngữ bình thường, sử dụng từ ngữ lịch sự, trân trọng.

■ Hãy nghĩ đến tình hình của khách hàng

Đối phương cần có thời gian suy nghĩ xem có chấp thuận lời yêu cầu hay không, vì vậy khi đưa ra thời hạn hồi đáp cho đối phương, bạn cần phải cho đối phương một khoảng thời gian để suy nghĩ. Ngoài ra, sau khi nhận được sự chấp thuận thì nhất thiết phải tỏ lòng cám ơn đến đối phương.

ケース1 依頼状 ～見積書送付の依頼～

20××年○○月○○日

株式会社東洋工業
営業部長 山口洋一様

太平洋電器商事
販売部 マリア・ロペス

見積書送付のお願い

拝啓

時下、益々ご盛栄のことと、お喜び申し上げます。

さて、20××年○月○日に、見本をお送りいただきました下記の商品につきまして、見積書をご送付くださいますようお願い申し上げます。ご多忙中恐縮ではございますが、○日までにお送りいただけますと幸いです。

また、取引条件などございましたらお知らせください。

何とぞよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

品　　名：BQ45SX
数　　量：300個
納　　期：平成○○年○○月○○日
納品場所：弊社サンフランシスコ支店
納品方法：貴社ご指定
代金支払：到着後○○日現金払い
荷造運賃：貴社負担

以上

① 原則「拝啓」―「敬具」を使う。「前略」―「草々」は使わない。

② あいさつ文。「時下」は季節に関係なく使える

③ 本文は行を変えて一字下げて書き始める。「さて、」と始めるのが一般的。

④ 急ぐ場合は○日までに、と日付を書くほうが

語彙

見積もり（見積）	Estimate	Dự toán	見本	Sample	Đồ mẫu
多忙	Busy	Bận rộn	恐縮	Sorry	Xin lỗi
取引条件	Terms of business	Điều kiện giao dịch	納期	Delivery date	Thời hạn giao hàng
納品	Delivery	Giao hàng			

ケース2 依頼状 ～アンケート協力の依頼～

平成○○年○○月○○日

株式会社 昭和ドラッグ
営業部長 田中美智子様

〒○○○-○○○○
名古屋市○○区○○
株式会社第一化粧品
企画開発課 上田正則

アンケートについてのご協力依頼

拝啓

時下いよいよご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、誠にありがとうございます。

さて、弊社製品の○○○シリーズはおかげさまで大変好評をいただいておりますが、(a)当社では製品の改良に努め、さらにお客様に喜んでいただくために、販売店の皆様にアンケート調査を実施しております。

ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが、別紙アンケート用紙にお差し支えのない限りでご記入の上、(b)同封の返信用封筒にてご返送賜りたくお願い申し上げます。

なお、誠に勝手ながら○月○日までにご返信いただけますでしょうか。重ねてお願い申し上げます。

敬具

① あいさつ文。日常業務ではない、手間のかかることを依頼するので、より丁寧に書く。

② 良い業績は、会社の力だけでなく、周囲の協力があるからだという謙虚さと感謝の気持ちを表している。

③ 書いていい部分だけ書き、根手方にとって支障のある部分は書く必要がないという意味。

④ 本当に、非常に、の意味。改まった言い方。

⑤ 繰り返してお願いするとき、または、二つのことをお願いするときに使う。
ここでは、アンケートの依頼とそれを締切日までに

語彙

平素	Always	Mọi lúc	格別	Special	Đặc biệt
引き立て	Patronage	Sự nâng đỡ	恐縮	Feel obliged	Xin lỗi
好評	Good reputation	Đánh giá tốt	差し支え	Inconvenience	Gây phiền toái
同封	Enclosed	Đính kèm			

作成のポイント

(1) 見積もり依頼の内容、条件などは詳しく書くこと。

(2) アンケートの目的は明確に書く。

(3) 切手を貼った返信用封筒を同封するなどの配慮が必要。また、回答をもらったらすぐに礼状を出すように。

バリエーション

❖何とぞよろしくお願い申し上げます。
→取り急ぎご高配のほどお願い申し上げます。

❖下記の商品につきまして、見積書をご送付くださいますようお願い申し上げます。
→下記の条件でお見積もりをお願いしたいと存じます。

❖○日までにお送りいただけますと幸いです／○月○日までにご返信いただけますでしょうか。
→できるだけ早くご回答いただけますでしょうか。

❖ご多忙中、恐縮でございますが／ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが
→業務ご多忙の折から誠に恐縮ですが

練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

(例) 商品を送っていただく（誰が：相手、何をする：商品を送る）
　　商品を送らせていただく（誰が：自分、何をする：商品を送る）

応用練習 依頼状を書いてみよう

次の文章は「商品カタログ送付」の依頼状の一部です。線の引いてある部分を、敬語を使って書き換えてみましょう。

さて、○月○日発行の『月刊ＡＢＣ』にて、あなたの会社のＰＣ周辺機器の広告を見ました。ついては、お手数ながら、詳細の分かる商品カタログ・資料を送付してもらってもいいでしょうか。

2 詫び状

THƯ XIN LỖI

詫び状とは？　　自分の非は素直に謝罪。素早い対応が肝心！

トラブルが起こったとき、自分のミスを認めで謝る文書です。相手の怒りを静めることが一番の目的なので、誠実さを表すことが重要です。たとえやむを得ない事情があっても、弁解がましい表現はしないほうが印象がよくなります。

■謝罪は迅速にすること

構成は、謝罪の気持ちを誠実に述べた後に、今後の改善策や決意を書きます。原因が分かる場合は文書の中で説明しますが、まだ調査中の場合でも、謝罪だけは早急にするようにしましょう。また、詫び状を送った後に、担当者が直接先方を訪問して誠意を示すことも大切です。

What is a Letter of Apology?

When a problem has arisen, you write a letter of apology to admit your mistake and apologize. The main objective is to alleviate the anger of the recipient, so it is important to express your sincerity. Even if there were mitigating circumstances, in order to leave a good impression it is best not to sound like you are making excuses.

■ Apologize promptly

After expressing your sincere apology, write your future plans and resolve to improve. If you know the cause of the trouble, explain it, and even if you are still investigating it, you should apologize as soon as possible. It is also important for the person in charge to visit the other party directly to show your sincerity.

Thư xin lỗi là gì ?

Là văn bản gửi đi thể hiện sự nhận lỗi và xin lỗi khi xảy ra sự cố nào đó. Mục đích lớn nhất của văn bản này là để xoa dịu sự giận dữ của đối phương, vì vậy điều quan trọng là phải thể hiện sự nhận lỗi chân thành. Trong bất kỳ tình huống nào cũng không nên biện minh cho hành động của mình, như vậy sẽ giữ được hình ảnh đẹp.

■ Nhanh chóng nhận lỗi

Cấu trúc của văn bản là sau khi thành khẩn nói lời nhận lỗi thì đưa ra cách khắc phục và quyết tâm sửa đổi. Khi biết rõ nguyên nhân của vấn đề thì nêu ra trong văn bản, nếu chưa rõ nguyên nhân thì cũng nhanh chóng nhận lỗi. Ngoài ra, sau khi gửi văn bản xin lỗi, điều quan trọng là người phụ trách phải đến gặp trực tiếp đối phương, thể hiện thành ý.

ケース1 詫び状 ～不良品混入～

平成○○年○○月○○日

株式会社太陽工業
鈴木信二様

さくら物産
営業本部長 吉田健一郎

不良品混入のお詫び

拝啓
時下、ますますご隆盛のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、平成○○年○月○日付にてご注文いただき、○月○日に納品いたしました、「○○」に、一部不良品が混入しておりましたこと、誠に申し訳ございません。

(1)不良品混入の原因につきましては、弊社内にて調査した上、後日改めて詳細をご報告させていただきたく存じます。不良品につきましては、すでにお取り替えするよう手配いたしております。

貴社には大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。今後、二度とこのような失態が起きないよう、厳重に注意してまいりますので、何卒ご容赦のほどお願い申し上げます。

どうか今後とも変わらぬお引き立てを賜りますよう、併せてお願い申し上げます。

まずは、取り急ぎ書面にてお詫び申し上げます。

敬具

①付(づけ)と読む。年月日に付いて、文書を発行した日にちを表す。

②に関して、の意。「原因は」と書いても意味は同じだが、「については」と書くと改まった言い方になる。

③弊社(へいしゃ)と読む。自分の会社を表す謙譲語。ほかに「当社」という言葉もあるが、詫び状の中では「弊社」の方が適

④何卒(なにとぞ)と読む。どうか、どうぞ、ぜひ、という意味で、相手に強くお願いするときに使う。改まった表現。

⑤後日、直接訪問して謝罪するが、まず文書で謝罪する、ということ。

語彙

混入	Mixed	Trộn lẫn	後日	Later	Sau đó
詳細	Details	Chi tiết	手配	Arrangements	Sắp xếp
失態	Error	Thiếu sót	容赦	Forgiveness	Tha thứ
引き立て	Patronage	Sự chiếu cố	書面	In writing	Văn bản

ケース2 詫び状 ～支払い遅延～

①相手から先に文書が届いた場合は、「拝復」ー「敬具」となる。

平成○○年○○月○○日

株式会社 国際ネットサービス 様

株式会社 太陽電工
代表取締役社長
小泉 一郎

ご請求金のご送金についてのお詫び

拝復 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、平成○○年○○月○○日付にてご請求の代金が未納でありましたこと、大変申し訳なく深くお詫び申し上げます。

②すぐに対応した、という誠意が伝わる表現。

さっそく調査いたしましたところ、当方の事務手続きのミスから、貴社請求書が未処理のままになっていたことが判明しました。(2)経理上の初歩的ミスによりご迷惑をおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。本日ご指定の口座にお振込を致しましたので、ご確認のほどよろしくお願い申し上げます。

今後このような不手際のないよう十分に注意いたしますので、どうか今回の件はご容赦いただきたく、お願い申し上げます。

敬具

③「当方」は、こちら、私どもの意で「人」を表す語。ここの場合、ミスをしたのは社員なので、「弊社」よりも「当方」の方が適した言い方となる。

語彙

未納	Nonpayment	Chưa thanh toán	事務手続き	Paperwork	Thủ tục hành chính
未処理	Unprocessed	Chưa xử lý	判明	Become clear	Phân biệt rõ ràng
初歩的ミス	Rudimentary error	Lỗi sơ bộ	振込み	Remittance	Chuyển khoản
不手際	Mismanagement / Failure	Vụng về			

作成のポイント

(1) どこに落ち度があってこのようなことが起こったか、今の時点ではまだ分からなくても、相手に迷惑をかけたことに対してはすぐに謝り、対処する。原因を知らせて誠意を示すことが大切だが、不明のときは「調査中」といって理解を求める。

(2) こちらの完全な失敗であるときは、事実を述べて丁寧に謝るようにする。

バリエーション

❖一部不良品が混入しておりましたこと。

→貴社より不良品混入のご書状を拝受いたしました。

❖○年○月○日付にてご請求の代金が未納でありましたこと、大変申し訳なく深くお詫び申し上げます。

→この度は、○月分のお支払いが遅れ、誠に申し訳ございません。

❖今後、二度とこのような失態が起きないよう、厳重に注意してまいりますので、

／今後このような不手際のないよう十分に注意いたしますので、

→二度とこのような［失態／手違い／不始末／不祥事］が起きないよう［万全を尽くします／厳しく徹底してまいります］。

→今後はチェック体制を強化いたします。

→近いうちにお詫びかたがたご挨拶に伺いたく存じます。

→何卒ご容赦くださいますよう、伏してお願い申し上げます。

練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

応用練習 詫び状を書いてみよう

注文の品が指定日に届いていない、との連絡がありました。下記を参考にして、詫び状の本文部分を書いてみましょう。

品名：「冷凍 海鮮なべセット」10箱
原因：配達の送り状の住所を間違って記入、運送会社の配送センターに保管されていた。
対処：運送会社に連絡済み。明日午前中、先方に到着予定。

3 通知・案内状

Công văn THÔNG BÁO, HƯỚNG DẪN

通知・案内状とは？　案内状は、相手が関心を持つように工夫する！

通知書は、主に出荷や送金のお知らせをするときに作成します。情報の伝達が目的なので、簡潔に用件を書きます。電話での連絡だけで済ますこともありますが、情報を伝え忘れる心配もあるので、なるべく文書を送付しましょう。

■案内状について

案内状は会議や催事を開催するときに、参加者、または広く大勢の人に告知するために送る文書です。日時・場所などの情報だけでなく、内容を魅力的にアピールし、読んだ人が参加したいと思うように工夫しましょう。形式的なビジネス文書より、文章が軟らかい方が効果的です。また、出欠の返事がほしい場合は、返信用のハガキや封筒を同封することも忘れないようにしましょう。

What is a Letter of Notification / Information?

You give notification to inform the recipient of a shipment or remittance. Write briefly to pass on the information. Sometimes a phone call may be sufficient, but it is preferable to send a written statement so you don' t forget to inform them of all the information.

■ Notification

You will write a notification for meetings or functions to inform participants or broadly disseminate information about the event. Write not only the date, place, etc., but also present the content in an appealing manner so the readers will be interested in participating. An informal writing style is more appealing for notifications than a formal or business one. If you need replies as to who will attend, don' t forget to enclose a return postcard or envelope.

Công văn thông báo, hướng dẫn là gì ?

Thư thông báo chủ yếu sử dụng khi thông báo xuất hàng, chuyển tiền. Mục đích chính là để truyền đạt thông tin, vì vậy cần viết đơn giản, dễ hiểu. Những thông tin này có thể gọi điện thoại để thông báo, tuy nhiên để tránh việc truyền đạt sót thông tin, nên gửi văn bản để thông báo.

■ Thư hướng dẫn

Công văn hướng dẫn là văn bản gửi đến người tham dự hội nghị, sự kiện, hoặc để gửi thông báo rộng rãi đến nhiều người. Trong công văn thông báo không chỉ có ngày giờ, nơi chốn, mà nội dung thông báo phải được thể hiện hấp dẫn để lôi kéo người tham dự. Công văn hướng dẫn sẽ có hiệu quả hơn nếu hình thức nhẹ nhàng hơn văn bản thương mại. Ngoài ra, nếu muốn người xem phản hồi về việc có tham gia hay không, bạn đừng quên kèm theo bưu thiếp hay phong bì để gửi hồi đáp.

ケース1 通知 ～送金の通知～

20××年○月○日

株式会社富士商事 御中

横浜興産 株式会社
経理部 佐藤俊之

送金のご通知

拝啓 時下ますますご清祥の段、お喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、○月○日に貴社よりご請求のありました「VG-8800」2箱の商品代金につきまして、下記のとおりご送金いたしました。ご査収のほど、よろしくお願い申し上げます。

なお、お手数ではございますが、入金ご確認後、ご一報いただきますようお願い申し上げます。

(以)まずは、ご通知まで。

敬具

記

製品名 VG-8800
数量 2箱（24個／箱）
金額 ○○円
支払方法 いなほ銀行大江戸支店 貴社口座へ振り込み
送金日 20××年○月○日

以上

① お金を送ること。ビジネス文書では、代金の支払いのこと。

② 「査収」は、よく調べてから受け取ること。作成した書類を送るときなどによく使われるフレーズ。

③ ある事を述べた後で、別の事を言い添えるときに使う接続詞。「また」ではおかしいので注意。

④ こちらに知らせてほしいとき、

語彙

送金	Remittance	Chuyển tiền	査収	Check and receive	Kiểm tra và xác nhận
なお	In addition	Ngoài ra, hơn nữa	手数	Bother	Phiền phức
一報	Let know	Thông báo			

ケース2 案内 ～新製品発表展示会の案内～

① 二つの物事を並べて述べるのに用いる接続詞。
「および、かつ、また」など似ている語との違いに注意。

製品展示会 ならびに 「○○プラス」発表展示会のご案内

拝啓　若葉の鮮やかな季節、貴社いよいよご清祥のこととお喜び申し上げます。日頃は格別のお引き立てをいただき、ありがたく御礼申し上げます。

さて、弊社ではこのたび、恒例の製品展示会を下記のとおり開催することになりました。今回は特に、来月店頭販売予定の新製品「○○プラス」も併せて展示いたします。「○○プラス」は、従来品の「○○」に新機能を加えたもので、よりコンパクトに軽量化にも成功しております。ぜひ ご高覧を賜り、忌憚のないご意見 をお聞かせいただければ幸いでございます。

ご多忙中のところ恐縮ではございますが、どうぞご来場くださいますようお願い申し上げます。

敬具

記

日 時：平成○○年○○月○○日、○○日 10時～16時迄

会 場：ＡＮＮビル大ホール
ＪＲ新宿駅徒歩7分（別紙案内図ご参照）

以上

② 「高覧」は「見る」の尊敬語。「ご覧になる」が一般的だが、催事の案内状では「高覧」を頻繁に使用する。

③ 「忌憚」は「遠慮」の意。「忌憚のないご意見」という表現は、意見や感想をもらいたいときの常套句。

語彙

展示会	Exhibition	Triển lãm	恒例の	Annual	Thường kỳ
開催	Hold	Tổ chức	店頭販売	Store sales / Launch	Cửa hàng
従来品	Conventional product	Sản phẩm thông thường	コンパクト	Compact	Gọn nhẹ
高覧	Take a look at	Xem xét, nghiên cứu	忌憚のない	Honest / Frank	Không khoan nhượng

作成のポイント

(1) よく取引がある相手であれば、長々と丁寧に書かずに、簡略した書き方をしてもよい。

(2) 催事の案内状の時候のあいさつでは、「～の候」などの硬い言い方ではなく、軟らかい表現を用いてもよい。

(3) 宣伝のためにも、催事の目玉となる製品や事柄をアピールすることが大切。

バリエーション

❖恒例の製品展示会を下記のとおり開催することになりました。

→発売に先駆けて、お得意様を対象とした発表展示会を……

❖ご多忙中のところ恐縮ではございますが

→ご多用とは存じますが

❖どうぞご来場くださいますようお願い申し上げます。

→[ご高覧いただきたく / ご来場賜りますよう]、ご案内申し上げます。

❖忌憚のないご意見をお聞かせいただければ幸いでございます。

→ご意見をお聞かせ願えれば幸いに存じます。

練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

応用練習 案内状を書いてみよう

次は、「株主総会」の案内状の一部です。線が引いてある部分を敬語を使って書き換えてみましょう。

さて、来る○月○日、当社第○回定時株主総会を開催します。万障お繰り合わせの上、出席してもらうよう、案内します。

なお、都合により当日欠席する場合は、お手数ですが、同封の委任状に賛否をご記入いただき、ご捺印の上、返送してください。

4 回答の文書

CÔNG VĂN HỒI ĐÁP

回答の文書とは　　回答の内容によって使う表現もさまざま！

先方からの依頼や交渉、問い合わせなどに回答する文書です。先方から依頼を受けた場合は、回答内容によって、承諾、断り、譲歩などに分けられます。承諾状は丁寧かつ簡潔に書きますが、証拠の文書になることもあるので、承諾した内容を明確に記します。

■断り状、交渉状への回答の書き方

依頼に対する断り状を書くときは、「断って申し訳ない」という姿勢で、「ご期待に沿いかねます」など婉曲的な表現を用います。そして、依頼してくれたことへのお礼を述べるなど、その後の関係のことも考えて、文章を工夫する必要があります。交渉中の回答の場合は、妥協・譲歩する点、主張する点をきちんと述べるようにします。

What is a Letter of Reply?

It is a letter to reply to a recipient' s request, negotiation, inquiry, etc. When you have received a request, a letter of reply can be classified as an agreement, refusal, or compromise according to the content of the response. Write a courteous, concise letter of agreement, and clarify the content because the letter can be evidence of the agreement.

■ How to write a letter of refusal or reply to negotiations.

When you write a letter of refusal, use indirect expressions such as "I feel completely unable to measure up to expectations" with a stance of a regretful refusal. And consider expressions that will maintain a good relationship, and such as those that thank the recipient for their request. When you write a reply to negotiations, clarify what you are willing to compromise and what you insist upon.

Công văn hồi đáp là gì ?

Là văn bản trả lời yêu cầu, đàm phán, liên hệ của đối phương. Trường hợp đối phương gửi lời yêu cầu thì có nhiều loại hồi đáp: đồng ý, từ chối, nhượng bộ... Công văn đồng ý phải viết lịch sự và súc tích, văn bản này sẽ là bằng chứng sau này vì vậy cần thể hiện rõ sự đồng ý trong văn bản.

■ **Cách viết hồi đáp cho thư từ chối, thư đàm phán**

Khi viết thư từ chối lời yêu cầu của đối phương, nên sử dụng những cách nói vòng vo như " tôi xin lỗi phải từ chối", "tôi c là không thể đáp ứng sự kỳ vọng của bạn". Bên cạnh đó, bạn phải suy nghĩ đến việc duy trì mối quan hệ sau này với đối phương bằng cách nói lời cám ơn khi đối phương đưa yêu cầu. Khi bạn muốn hồi đáp rằng bạn đang cân nhắc câu trả lời thì hãy nói rõ quan điểm, chủ trương của bạn.

ケース1 回答 ～取引条件の交渉～

平成○○年○○月○○日

株式会社 平成リビング
営業部長 小山 明様

株式会社 さくら商事
営業第一課 松井良一

「AC - 577」価格見積もり再考の件

拝復 時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。日頃は格別のお引き立てをいただき、ありがたく御礼申し上げます。

さて、○月○日付貴信にございました「AC - 577」の価格見積もりの件につきまして、検討させていただきました。貴社とは長くお取引させていただいておりますので、何とかご期待に沿えるように努力いたしましたが、誠に申し上げにくいのですが、ご希望どおりの10%値引きはいたしかねます。ご存じのとおり、昨今の原油価格高騰の影響で、業界全体が大変厳しい状況にございます。弊社から提示いたしております価格はできる限りの譲歩の結果であることをどうぞご了解くださいませ。

しかしながら、今回はご要請に少しでもお応えできるよう再考いたし、3%の値引きをさせていただきたいと存じます。どうぞ事情をご理解いただき、ご了承いただけますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

まずは取り急ぎ、ご回答申し上げます。

敬具

①先方からの文書の敬語。

②相手の期待どおりにすること。「ご期待(希望)にお応えできるように」と言ってもよい。

③本当はしたいのだが、諸事情のためやむを得ず断るときの表現。ビジネスにおいては文書、口頭ともによく使う。「できかねる」とも。

④「しかし」の改まった表現。

語彙

期待に沿う	Fulfill expectations	Đáp ứng sự mong đợi	値引き	Discount	Giảm giá
昨今	In recent years	Gần đây	高騰	Steep rise	Giá cả tăng vọt
業界	Industry	Ngành nghề	提示	Indication	Trình ra
譲歩	Compromise	Nhượng bộ	要請	Request	Yêu cầu
了承	Acceptance	Chấp thuận			

ケース2 回答 ～注文の承諾～

①問い合わせや依頼に対する回答の文書なので、頭語は「拝啓」ではなく「拝復」になる。

②「(注文を)確かに受け付けた」というときは、「受け付けいたしました」ではなく「承りました」が一般的な表現。

③「用命」は注文すること、用事を言いつけること。

④ある物事があって、そのことが原因で、従って、ということ。「ついては」の丁寧な言い方で、類出の接続。

平成○年○月○日

株式会社 大阪中丸
仕入部長 伊藤紀彦 様

株式会社 神戸軽金属
販売部長 小泉 守

「YG499」ご注文について

拝復 貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、○月○日付の貴信にてご注文いただきました「YG499」の件、確かに承りました。ご用命、誠にありがとうございました。

つきましては、さっそく下記のとおり出荷の手配をいたしましたので、よろしくご査収ください。ご指定の○月○日必着の予定です。

今後ともよろしくお引き立て賜りますようお願い申し上げます。

まずは取り急ぎ、ご通知かたがた御礼申し上げます。

敬具

記

商品名：YG499
数　量：55 個
単　価：○○円／1 個（消費税別）
納　期：○月○日
納品先：貴社本社ビル販売部
支払条件：検収後月末締め翌月 10 日払い
備　考：納品書・請求書は製品に添付

以上

語彙

用命	Order	Mệnh lệnh	承る	Receive	Tiếp nhận, đồng ý
出荷	Shipping	Xuất hàng	手配	Arrangement	Sắp xếp
指定	Designation	Chỉ định	必着	Due no later than	Phải nhận được

❖ご了承いただけますよう何とぞよろしくお願い申し上げます。
→ご了解賜りたくお願い申し上げます。

❖下記のとおり出荷の手配をいたしましたので、よろしくご査収ください。
→下記のとおり出荷済みですので、よろしくご査収ください。

練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

応用練習 案内状を書いてみよう

「工場見学の申し込み」の依頼がありました。下の条件を踏まえて、断りの回答状を書きましょう。

6月20日付で、先方より「工場見学の申し込み」の文書が届いた。
しかし、その日はすでに他の機関からの視察が予定に入っており、対応できない。

作成のポイント

(1) 相手の要求を断るときは、申し訳ない、という姿勢を示すようにする。
(2) 承諾する場合は、なるべく早く返事を出すようにする。また、横柄な態度の回答書になっていないか注意する。
(3) 承諾状は法的な効力を持つので、承諾した内容は明確にしておく。
(4) 請求書など支払いのことは文書中ではなく、備考／その他の欄を設けて記す。

バリエーション

❖値引きはいたしかねます。

→承諾できかねます。

❖誠に申し上げにくいのですが

→誠に心苦しいのですが

❖3%の値引きをさせていただきたいと存じます。

→下記のとおり一部条件の変更にお応えしたいと存じます。

05 請求状・督促状

CÔNG VĂN YÊU CẦU THANH TOÁN, CÔNG VĂN ĐỐC THÚC

請求状・督促状とは？　日付・金額などの数字を間違えないように！

商品代金など具体的な内容が書かれた請求書を送付するときに、一緒に送る文書を請求状といいます。請求状は何かトラブルが起こったときの証拠になるので、書き間違いのないように慎重に作成します。また、封筒の表には「請求書在中」と明記します。最近では請求書だけを送付することも増えていますが、請求状を添えるほうが丁寧でマナーとして好ましいです。

■支払いが行われないときに

請求状を出したにもかかわらず、支払いが履行されなかったときに、再度請求するために出すのが督促状です。しかし、支払いの遅れを非難したり、原因を追及したりする目的ではないので、礼儀正しく控えめな表現で書くようにします。

What is a Letter of Request for Payment or Collection Notice?

A letter of request is enclosed within the envelope when you send an invoice in which the price and other details are written. A letter of request can be used as evidence in case of problems, so you must take great care not to make any mistakes. On the envelope you should write, "Invoice enclosed" . Recently, however, many people send only an invoice, but it is preferable to enclose a letter of request as a show of politeness and good manners.

■ Collection notice

When payment is not remitted in spite of an invoice you sent, you should send a collection notice to ask for payment. But the purpose of the letter is not to criticize the delay or to pursue the reason for it, so you should write it in a polite and modest manner.

Thư yêu cầu thanh toán, thư đốc thúc là gì ?

Là văn bản gửi kèm để yêu cầu thanh toán khi gửi văn bản trong đó có ghi cụ thể số tiền hàng. Thư yêu cầu thanh toán sẽ là chứng cớ khi có xảy ra tranh chấp, vì vậy cần phải viết thật cẩn thận. Ngoài ra, ở mặt trước phong bì phải ghi rõ "có thư yêu cầu thanh toán bên trong". Gần đây người ta thường chỉ gửi hóa đơn, tuy nhiên nếu gửi thư yêu cầu thanh toán sẽ lịch sự hơn.

■ Khi việc thanh toán không được thực hiện

Khi đã gửi thư yêu cầu thanh toán mà việc thanh toán vẫn chưa được đối phương thực hiện, bạn sẽ gửi thư đốc thúc để yêu cầu thanh toán. Tuy nhiên việc gửi thư đốc thúc không phải để trách móc hay truy cứu nguyên nhân nên hãy viết bằng những lời lẽ đúng mực.

ケース11 請求 ～商品代金の請求書～

平成○年○月○日

株式会社 富士アクセス
経理部長 高橋 健二様

株式会社 江戸川カメラ
経理部長 石原敬三

「BB440」代金のご請求

拝啓 貴社いよいよご清祥のこととお喜び申し上げます。この度は格別のお引き立てをいただき、誠にありがとうございます。

さて、○月○日付で納品させていただきました「BB440」35個の代金を、(1)別紙請求書のとおりご請求申し上げます。(2)ご多用中とは存じますが、○月末日までにご送金くださいますようよろしくお願い申し上げます。

(3)今後とも一層のご愛顧のほどお願い申し上げます。

敬具

記

商品名：BB440 35個
金　額：150,000円
振込先：いなほ銀行新宿西口支店（普通）000 - 000
口座名：エドガワカメラ
振込手数料は、恐れ入りますが、規定により御社負担でお願い申し上げます。

同封書類：請求書1通

①今回の取り引きのことを指す。
②忙しいときにお手数をかけますが、ということ。
③これからもずっと、の意。

語彙

代金	Cost	Chi phí	請求	Charge	Yêu cầu thanh toán
別紙	Enclosure	Tài liệu gửi kèm	多用	Busy	Bận rộn

ケース2 督促 ～商品代金の再請求～

平成○年○月○日

株式会社 アルプス商事
経理部長 林 良一様

株式会社 ホンダ電気
経理部長 佐藤 隆

「CC550」代金について（請求）

拝啓 貴社ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。

さて、○月○日付でご請求申し上げました「CC550」40個の代金につきまして、お支払い期限を過ぎた○月○日現在、いまだご送金を確認できておりません。

何かの手違いかと存じますが、ご調査の上、至急ご送金くださいますようお願い申し上げます。

なお、本状と行き違いにご送金いただいた場合は、あ(悪)しからずご容赦くださいませ。

取り急ぎ、お願いまで。

敬具

①日付に付いて、その日の時点で、という意味。

②支払期限からこの文書を作成している日までずっと送金を

③悪く思わないでほしい、ということ。よく使われる定型の表現。

語彙

いまだ	Be yet to	Cho đến nay	手違い	Mistake	Sai lầm
至急	As soon as possible	Khẩn cấp	行き違い	Cross in the post	Hiểu lầm
悪しからず	I'm sorry but	Xin lỗi			
容赦	Forgive	Tha thứ			

作成のポイント

(1) 請求書は別の用紙に作成する。金額などの数字が請求書と違うことがないよう、慎重に書く。

(2) 正当な取引なので、先方が代金を支払うのは当然なのだが、このように丁寧に書いて気持ちよい取り引きになるように配慮する。

(3) 送金がまだないことを婉曲的に表す言い方。こちらが「確認できない」と表現することで、相手が送金していないことを責めないようにしている。

(4) 礼儀として、行き違いがあった場合の謝罪をしておこう。

バリエーション

❖○○の代金を、別紙請求書のとおりご請求申し上げます。
→商品代金を同封請求書のとおり、ご請求申し上げます。

❖ご調査の上、至急ご送金くださいますようお願い申し上げます。
→貴社ご帳簿とご照合の上、○日までにご送金くださいますようお願いいたします。

❖○月○日現在、いまだご送金を確認できておりません。
→今日現在、未入金のままになっております。
→いまだにご送金もご連絡もなく、困惑しております。

❖何かの手違いかと存じますが　→何らかの手違いによるものとご推察いたしますが

❖取り急ぎ、お願いまで。　→まずは書面にてお願い申し上げます。

練習問題 敬語の練習

前出の二つの文例から、授受表現に敬語が使われている部分を探しましょう。また、誰がするのか、何をするのかを答えましょう。

応用練習 請求状を書いてみよう

次は、領収書を請求する文書です。線を引いてある部分を、敬語を使って書き換えましょう。

さて、平成○年○月○日付の請求書の件ですが、○月○日、貴社ご指定の銀行口座に振り込みました。確認してもらえたのだろうか。

○月○日現在、領収書をいただいておりません。忙しい中すまないが、経理上の処理の都合上、至急送ってください。

第4章

ビジネスメールのマナー
—— 書き方の基本と文例

BUSINESS MAIL MANNERS — BASICS OF WRITING AND EXAMPLES

CHƯƠNG 4: CÁCH VIẾT MAIL THƯƠNG MẠI - CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN VÀ VÍ DỤ

日常の業務でメールを使う機会が増えています。メールは便利ですが、場合によっては「対応が丁寧でない」と思われたり、表現がくだけ過ぎていると「礼儀知らず」と受け取られたりすることもあります。ビジネスメールは一般的なビジネス文書と違って、まだ正式なルールは決まっていませんが、メールを書くための基本的なマナーはあります。以下に挙げる約束事を守って、分かりやすく、失礼でないメールを書くようにしましょう。

More and more e-mail is used in our daily routine. E-mail is very convenient, but in some cases recipients may think they are not being treated politely, or if an expression is too casual, you may be regarded as inconsiderate. Unlike general business letters, formal rules for business e-mail have not been established yet, but you should follow some basic manners when writing e-mail. Observe the following conventions and try to write easy-to-understand and well-mannered e-mail messages.

Trong công việc hàng ngày, cơ hội sử dụng email đang ngày càng nhiều. Email rất tiện lợi, tuy nhiên trong nhiều trường hợp bạn sẽ bị cho rằng cách viết không lịch sự, dùng từ ngữ suồng sã, không biết lễ nghi... Email thương mại khác với những văn bản thương mại thông thường khác, hiện chưa có nguyên tắc chính thức, nhưng vẫn có những cách thức cơ bản để viết. Dưới đây là cách viết email sao cho dễ hiểu, không thất lễ với đối phương.

TO：yamamoto-s@aaaa.co.jp
CC：tanaka-y@aaaa.co.jp
件名：販促イベント第２回打ち合わせのご案内
添付：kikaku.lzh (250KB)

山本様
（ＣＣ　田中様）

いつも大変お世話になっております。

７月実施予定の販促イベントにつきまして、第２回打ち合わせを以下のように予定しております。
お忙しいところ恐縮ですが、どうぞご出席のほどよろしくお願いいたします。

１．日時：○月○日（木）13：30 ～ 15：00
２．場所：弊社２Ｆ　第２会議室
３．議題：企画案検討

なお、企画内容についてのファイルを一つ添付しております。（ファイル名：kikaku.lzh）事前にご確認くださいますようお願い申し上げます。
ご都合が悪い場合は、恐れ入りますが○月○日までにご連絡をお願いいたします。

以上、取り急ぎ用件のみにて失礼いたします。

小泉

－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－
東海電気株式会社　営業部販売促進課
小泉陽子（KOIZUMI　YOKO）
〒XXX－XXXX
東京都千代田区○○－３－４
TEL：03－XXXX－XXXX
FAX：03－XXXX－××××
e-mail：koizumi@tokai.co.jp
URL：http：//www. xxxx.co.jp
－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－

語彙

実施	Enforcement	Thực hiện	事前に	Beforehand	Trước khi sự việc xảy ra
取り急ぎ	Yours in haste	Tạm thời, trong lúc gấp rút	用件	Business	Sự việc

項目⑪ CC、BCC

受信者以外の関係者にもメールを送りたいとき、CCやBCCの機能を使います。受信者は、メールを受け取ったら返信をするのがマナーですが、CCやBCCの人は返信しなくても問題ありません。CCを使ったときは、本文最初の受信者名の下に、（ ）書きなどでCCで送信した人の名前も記述するようにします。

When you want to send an e-mail not only to the recipient but also to the parties involved, use the CC and BCC functions. It is proper manners to send a reply e-mail back to the sender, but the CC and BCC recipients do not have to. When you use CC, write the names of the recipients of CC using ( ) under the recipient' s name at the beginning of the text body.

Ngoài người nhận email ra, khi bạn muốn gửi cho những người có liên quan thì sử dụng chức năng CC và BCC. Về nguyên tắc thì người chính nhận email phải trả lời email, những người được CC,BCC thì không cần trả lời email. Khi có CC cho ai đó thì ở dòng đầu của nội dung email, phía dưới tên người nhận, bạn để tên của người được CC trong dấu ( ).

項目② 件名 Subject line TIÊU ĐỀ EMAIL

件名は一目でメールの内容が分かるように具体的に書きます。人によっては一日に何十通もメールを受信するので、ちゃんとメールを開いてもらうような件名にしないと、読まれないままになってしまうかもしれません。

- 件名は短く：20字以内になるように気をつけましょう。長すぎる場合、メールソフトによっては、全部表示できなくなります。
- キーワードを入れる：会議についてのメールだったら、何の会議なのか、何回目の会議なのか、会議の案内なのか、延期のお知らせなのか、など内容のキーワードになる語を入れると分かりやすくなります。
- 「緊急」「重要」と書く：本当に緊急、重要な場合のみ使います。頻繁に使うと読んでもらえなくなるので注意しましょう。

Fill in a subject line specifically so the content is understandable at a glance. Some people receive dozens of e-mails every day, so you should write a subject line that will not cause the message to be left unread.

- A short subject line: try to keep it within 20 characters. Some e-mail programs cannot display long subject lines.
- Use keywords: In case of a meeting, write keywords to specify what meeting, the sequential number of the meeting, and whether it is a meeting notification or a meeting delay, and otherwise make it so the content of the e-mail is easily understood.
- Write "urgent" or "important" : Be sure to use these words only under such circumstances. If you use them too often, the mail will not be read, so please be careful.

Tiêu đề mail ghi cụ thể để khi nhìn vào có thể biết được nội dung của email. Có người một ngày nhận đến mười mấy lượt email, vì vậy nếu bạn không đề tiêu đề email rõ ràng thì có khi người nhận sẽ không mở mail của bạn ra để đọc.

- **Tiêu đề ngắn:** lưu ý là viết tiêu đề trong vòng 20 ký tự. Nếu bạn viết dài, có một vài trình duyệt không hiển thị được hết.
- **Trong tiêu đề có từ khóa:** nếu là email nói về hội nghị thì trong tiêu đề ghi vài từ khoá cho dễ hiểu như : hội nghị về nội dung gì, hội nghị lần thứ mấy, hướng dẫn về hội nghị, thông báo hoãn hội nghị...
- **Email có từ "Khẩn cấp","Quan trọng":** chỉ sử dụng trong trường hợp thật sự khẩn cấp, quan trọng. Nếu sử dụng thường xuyên thì người nhận sẽ không đọc.

悪い件名の例

- 次回ミーティングについて
  → 何のミーティングか、いつあるのかが不明。「7月定例販促ミーティングの案内」などに変える。
- ○○の納期の件
  → 納期がどうしたのかが不明。「○○の納期延期のお願い」などに変える。
- 初めまして山本です
  → 内容が不明。「○○の担当者変更のお知らせ・ごあいさつ」などに変える。

Incorrect Subject Lines

- About next meeting
  → you cannot tell what meeting it is or when it will be held. Change to "Invitation to July Regular Meeting for Sales Promotion" .
- About the delivery date of xx
  → It is not known what is going on with the delivery date. Change to "Request for due date extension" , etc.
- How do you do? I' m Yamamoto.
  → Content is not clear. Change to "Notification and greeting of replacement xx representative" or the like.

Ví dụ về những tiêu đề không tốt

- Về buổi họp sắp tới
→ Không rõ là cuộc họp gì, khi nào. Có thể sửa lại là "Hướng dẫn về cuộc họp bán hàng thường kỳ tháng 7"
- Về thời hạn giao hàng ...
→ Không rõ là thời hạn giao hàng như thế nào. Có thể sử lại là "Xin kéo dài thời hạn giao hàng ..."
- Tôi là Yamamoto lần đầu liên lạc
→ Nội dung không rõ ràng. Có thể sửa lại là "Thông báo thay đổi người phụ trách là ..."

項目⑧ 添付資料 Attachment MỤC 3: ĐÍNH KÈM TÀI LIỆU

「添付」は、本文中に書くことが難しい文書や資料を送付できる機能です。大変便利ですが、相手にとって面倒だったり、添付ファイルを通じてウィルスに感染したりするなど問題もありますので、以下の点に気をつけましょう。

- ファイルの容量に注意します。容量が大きいときは、分割して送る、圧縮して送る、サーバを利用するなどの方法を考えましょう。
- 相手がファイルを開くことができるのか、圧縮ファイルの解凍ソフトを持っているのか、事前に確認します。

例：○○に関するファイルを添付したいのですが、パワーポイントのファイルをお送りしてもよろしいでしょうか。また、ZIP形式で圧縮する予定ですが問題ないでしょうか。

- できれば、ウィルスチェックをしてから送るようにします。
- 本文中に、「○○について、ファイルを1つ添付しました。」などと書くようにします。そのとき、ファイル名と拡張子も書いておくと、さらに丁寧です。

An attachment is a function to send documents or materials that are difficult to include in the text body. It is very convenient, but sometimes the recipient may find it annoying. Moreover computers can become infected through virus laden attached files, so take care to observe the following items.

- Pay attention to file size. When the file is large, consider sending it in sections, compressing it, or making use of servers, etc.
- Confirm before you send an attachment that the recipient can open the file or that he has the software to decompress it.
  (Example) "I' d like to attach a file regarding xx, so may I send a Power Point file? I' m going to zip the file. Is that all right?"
- When possible, scan the file for viruses before sending.
- Write in the body of the text, "I attached a file regarding xx" . It is more polite if you write the file name and extension.

Đính kèm tài liệu là chức năng gửi kèm tài liệu hoặc văn bản khó có thể viết trong nội dung email. Đây là chức năng vô cùng tiện lợi, nhưng với người nhận mail thì khá phiền phức, có thể bị nhiễm virus vào máy tính thông qua tập tin đính kèm, vì vậy bạn cần lưu ý những điều sau:

- Lưu ý đến dung lượng của tập tin đính kèm. Nếu dung lượng lớn thì hãy suy nghĩ đến các phương pháp gửi như chia nhỏ ra để gửi, nén lại để gửi hoặc sử dụng các server để gửi.
- Trước khi gửi cần xác định xem người nhận có thể mở được file đính kèm hay không, hoặc có phần mềm mở file ở trong máy hay không.

Ví dụ: Tôi muốn gửi đến bạn file về nội dung ... , tôi sẽ gửi file power point có được không ? Tôi định gửi dạng file ZIP có được không?

- Bạn hãy kiểm tra virus trước khi gửi đi.
- Trong nội dung mail viết câu "Tôi có đính kèm 1 file về nội dung..." Nếu bạn ghi cả tên file và tên đuôi file thì sẽ lịch sự hơn.

項目④ 本文 Text Body MỤC 4: NỘI DUNG MAIL

本文には、通常、以下のような内容が含まれます。

Ⓐあて名(場合によって、CCでの受信者名)
Ⓑあいさつ
Ⓒ主文
Ⓓ結びの文
Ⓔ自分の名前

Usually text body contains the following items.
A) Addressee (you might have to add recipients' names using CC function)
B) Greeting C) Text body D) Closing E) Your name

Trong nội dung mail thường có các nội dung dưới đây:
A . Người nhận (có trường hợp có CC)
B. Lời chào
C. Nội dung chính
D. Câu kết thúc
E. Tên của mình

Ⓐ あて名

会社によっては、一つのメールアドレスを数人で共有している場合もありますので、あて名を書くようにしましょう。相手から来たメールの返信の場合は省略するときもあります。

A. NGƯỜI NHẬN

Sometimes several people are sharing one e-mail address, so be sure to write an addressee. In the case of a reply to the sender, you may omit your name.

Có trường hợp 1 địa chỉ email dùng chung cho nhiều người, vì vậy hãy viết rõ tên người nhận. Trường hợp trả lời lại mail thì cũng có lúc có thể lược bỏ tên người nhận.

Ⓑ あいさつ

主文に入る前に、一言あいさつ文を入れるのがマナーですが、ビジネス文書のように「○○の候　貴社におかれましては……」という長いあいさつは書かないのが普通です。

B. LỜI CHÀO

It is good manners to put a greeting before the body. Long salutions such as「○○の候　貴社におかれましては……」, however, are not customary.

Trước khi viết nội dung chính thì nên có 1 câu chào hỏi. Thông thường câu chào hỏi này không dài dòng giống như trong văn bản thương mại ,ví dụ như "○○の候　貴社におかれましては. . . 」

- （いつも）お世話になっております。
  ←最もよく使われる表現
  Most frequently used expression
  Câu thường được sử dụng nhiều nhất
- いつもご利用（ご愛顧）いただきありがとうございます。
  ←お客様向け
  For customers
  Câu dành cho mail gửi khách hàng
- お疲れさまです。
  ←社内向け For internal use
  Câu dành cho mail trong nội bộ công ty
- 先日は（この度は）、お忙しい中お時間をいただき、ありがとうございました。
  ←最近の出来事に対するあいさつ
  Greetings regarding a recent event.
  Câu nói về những việc xảy ra gần đây
- 初めてごあいさつをさせていただきます。○○と申します。
  ←初めてメールをする相手に対して
  For a recipient to whom you are sending an e-mail for the first time
  Câu dành cho mail gửi khách hàng lần đầu liên lạc

C 主文

主文は、読みやすく書くように工夫しましょう。ダラダラ長く書くと読みにくいので注意します。文の切れ目で改行をしたり、段落ごとに1行空けたりします。個条書きにしたり、長いメールには適宜見出しをつけたりするなどの工夫も大切です。また、長いメールになる場合は、最初に「少々長文ですがお許しください」など断っておきましょう。

C. NỘI DUNG CHÍNH

Try to write in an easy-to-read manner, avoiding long run-on sentences. Insert line breaks at appropriate points, and double space between paragraphs. It is important to use bullet points and section headings for long e-mails. In addition, when you write a long e-mail, write "Please excuse the long e-mail," at the beginning.

Phần nội dung hãy viết sao cho dễ đọc. Nếu bạn viết dài dòng sẽ rất khó đọc. Hãy ngắt câu bằng cách xuống dòng, mỗi đoạn cách nhau 1 dòng. Viết thành các gạch đầu dòng, mail dài thì gắn vào các tiêu đề. Nếu mail dài thì đầu thư hãy viết " tôi xin lỗi vì mail sẽ khá dài".

D 結びの文

結びの文を本文の終わりに一言書くのが一般的です。メールの内容によってさまざまな表現があります。

D. CÂU KẾT THÚC

It is common to write a closing at the end of the text body. The expression differs depending on the content of the e-mail.

Câu kết thúc thường viết ở cuối nội dung mail. Có nhiều cách viết tuỳ vào nội dung mail.

- 以上／なにとぞ／では／今後とも＋よろしくお願いいたします。
- 以上／まずは／取り急ぎ＋ご連絡まで／お知らせいたします／用件のみにて失礼いたします。

E 自分の名前

自分の名前は本文の最後に書くか、最初に書くかします。最初に書く場合は、あて名の下、あるいはあいさつ文の下に「○○事業部山本です」などと書きます。

E. TÊN CỦA MÌNH

Your name should come either at the beginning or at the end of the text body. When you write it at the beginning, after you have written the addressee and salutation, write, "I' m Yamamoto from the ✱✱department."

Tên mình sẽ ghi ở cuối nội dung mail hoặc đầu nội dung mail. Nếu viết ở đầu thì viết dưới tên người nhận, hoặc viết dưới câu chào , ví dụ " Tôi là Yamamoto, thuộc bộ phận ..."

項目⑤ 署名 Signature block MỤC 5: CHỮ KÝ

一般的に、メールの末尾に送信者の情報を記した「署名」を入れるのがマナーです。メールソフトの署名を登録する機能を利用すると便利です。社外向け、社内向けで情報の内容が変わりますので、別々に作っておきましょう。

- 社外向け：会社名、部署名、氏名、会社住所、電話・ＦＡＸ番号、メールアドレス、会社ＵＲＬ、一言ＰＲなど
- 社内向け：部署名、氏名、内線番号、メールアドレスなど

Generally, it is good manners to put a signature block containing the sender's information at the end of the e-mail. It is convenient to do this using the signature register function. The information should not be the same for both internal and outside e-mail, so you will need to create two different signature blocks.

- For outside the company: company name, department, name, company address, telephone/fax number, e-mail address, URL, and company PR
- For inside the company: department, name, extension, and e-mail address.

Thông thường ở cuối mail sẽ có phần" chữ ký" ghi thông tin của người gửi. Sẽ tiện hơn nếu đăng ký sử dụng chức năng chữ ký trong phần mềm email. Mail dành cho đối tác ngoài công ty và mail trong nội bộ công ty sẽ sử dụng những chữ ký khác nhau, vì vậy bạn hãy tạo các chữ ký riêng biệt.

- Dành cho đối tác ngoài công ty : Tên công ty, tên phòng ban, họ tên, địa chỉ công ty, số điện thoại/FAX, địa chỉ email, website công ty, câu giới thiệu bản thân...
- Dành cho nội bộ công ty: tên phòng ban, họ tên, số nội bộ, địa chỉ

その他 注意点 Other points of note NGOÀI RA: CÁC LƯU Ý

❖文字化け

相手のパソコンの機種やフォントによって読めない文字があります。半角カタカナや、機種依存文字と呼ばれる、省略文字・単位（㈱、㈲、㎝、㎏、№など）、丸付数字（①、②……）、ローマ数字（Ⅰ、Ⅱ……）などは使わないようにしましょう。

Greeking BỊ BÉ FONT CHỮ

Some characters cannot be read depending on the recipient's PC or type of font. Do not use half-space kana characters, abbreviations; units (㈱, ㈲, ㎝, ㎏, №etc.) circled numbers (㉑, ㊽ etc.), Roman numerals (Ⅰ, Ⅱ, etc.), etc.

Có trường hợp máy của người nhận không đọc được chữ do khác loại máy hoặc khác font chữ. Lưu ý không sử dụng những ký tự như chữ katakana 1 byte, các ký tự đặc biệt của máy, các chữ viết tắt hoặc đơn vị đo ((株)(有) cm, kg, No...) Các số có khoanh tròn (①、②...), số la mã (Ⅰ, Ⅱ,...)

❖HTML形式

文字装飾などができるHTML形式のメールは、設定によってちゃんと表示されないときがあります。また最近のメールソフトはアニメーションのイラストを挿入できるなど、様々な楽しい機能を備えていますが、ビジネスメールは通常テキスト形式でシンプルに書くのが常識です。

HTML Hình thức HTML

HTML-formatted, with which you can make decorative characters, sometimes does not display correctly depending on the settings. Recent e-mail software comes with various fun features such as the insertion of illustrations and animations, but you should write in a simple manner using text format as a rule of common sense in business mail.

Đối với những email hình thức HTML có thể trang trí chữ, tùy vào thiết định, có trường hợp không thể xem được mail. Ngoài ra, những phần mềm mail mới gần đây còn cho phép chèn vào các hình vẽ hoạt hình. Tuy nhiên mail thương mại thường được viết đơn giản với các kiểu chữ thông thường.

❖注意したい表現

メールはビジネス文書と違い、簡潔に要点のみを書いたり、話し言葉を織り交ぜて親密さを表したりすることができます。しかし、度が過ぎると「礼儀を知らない」「手を抜いている」などと誤解されることもあります。特にくだけた表現や顔文字などは、よほど親しい関係でない限り使用しないほうが無難でしょう。また、「？」「！」の記号も使いすぎるとくだけた感じになり、印象が悪くなります。

❖誤字・変換ミス

急いでメールを書いた場合など、思わぬ変換ミスに気づかないときがあります。送る前に必ず一度読み直しましょう。

Expressions to be cautious of NHỮNG CÂU MUỐN LƯU Ý

Unlike business letters, with e-mail it is possible to write the main points concisely, or to write intimately using colloquial expressions. But if you go a little too far, some recipients might find it blunt or impolite. You should use familiar expressions and emoticons only amongst your very close acquaintances. Also if you use " ? " and " ! " too much, the e-mail becomes too familiar and gives recipients a bad impression.

Khác với văn bản thương mại, email chỉ viết nội dung chính muốn nói, có xen lẫn những từ dùng trong văn nói vì vậy có thể thể hiện sự thân thiện trong mail. Tuy nhiên nếu mức độ quá dáng thì sẽ gây ra hiểu lầm rằng bạn "Không biết lễ nghi" hoặc "Mất lịch sự". Đặc biệt, không sử dụng những cách nói suồng sã hoặc các chữ tượng hình thì sẽ không tạo ấn tượng thân thiết quá mức. Ngoài ra, sử dụng nhiều dấu "?" "!" sẽ để ấn tượng không tốt.

Typographical and double-byte conversion errors

GÕ CHỮ SAI, LỖI CHUYỂN ĐỔI CHỮ

When you write an e-mail hastily, you may not notice double-byte conversion errors. So be sure to read through your e-mail again before you send it.

Khi viết mail vội vàng, có trường hợp sẽ chuyển đổi chữ sai khi bạn không cẩn thận. Trước khi gửi mail hãy kiểm tra lại lần nữa.

2 文例 VÍ DỤ

文例 連絡・確認　～会議日程の連絡～

件名：○○フェア第１回打ち合わせ日程について

関係者各位

いつも大変お世話になっております。

×月実施予定の○○フェアにつきまして、
第１回の打ち合わせを、来週中（○日～○日）のどこかで持ちたいと考えております。

つきましては、日程を調整いたしますので、皆さまの「ご都合の悪い曜日」をお知らせいただけますでしょうか。
時間帯は、13：30 ～ 15：00 を予定しております。

お忙しいところ恐れ入りますが、木曜日の 12 時までに鈴木までご返信くださいますようお願いいたします。

取り急ぎ用件のみにて失礼いたします。

鈴木

（署名）

作成のポイント 複数名のスケジュールを合わせる作業のメールなので、「ご都合の悪い曜日」「時間帯は……」など情報を明確に伝え、全員が誤解なく、すばやく返信できるように工夫します。また返信の締め切りは必ず入れましょう。

語彙

フェア	Fair	Hội chợ	調整	Adjustment	Điều chỉnh

バリエーション

❖日程変更のお願い

先日ご連絡いたしました「○○第３回打ち合わせ」ですが、○月○日を○日に変更していただいてもよろしいでしょうか。こちらの都合で大変申し訳ございません。ご都合が悪い場合は、改めて日時を設定させていただきたくお願いいたします。ご迷惑をおかけして大変恐縮ですが、どうぞよろしくお願いいたします。

文例❷ お礼 ～サンプル送付に対するお礼～

件名：「○○○」のサンプルご送付の御礼

××株式会社 営業部
佐藤浩二様

作成のポイント 相手に手間をかけたこと、素早い対応だったことに対して感謝の気持ちを述べます。

いつもお世話になっております。
富士商事の鈴木です。

先日お願いいたしました、「○○○」のサンプル３個、
本日宅配便にて、確かに受け取りました。
お忙しいところ早々にお送りいただき、ありがとうございました。

今後、いただいたサンプルを元に、社内で討議してまいります。
商品について質問等が出た場合は、貴社へ問い合わせさせていただくかと思います。
その際はどうぞよろしくお願いいたします。

以上、取り急ぎお礼まで。

（署名）

語彙

宅配便	Home delivery	Chuyển hàng tận nhà	討議	Discussion	Thảo luận

バリエーション

❖サンプル依頼

貴社ウェブサイトを拝見し、「○○○」に大変興味を持ちました。つきましては、ご多忙のところ恐縮ですが、「○○○」サンプルを３個、お送りいただけませんでしょうか。お手数をおかけいたしますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

❖資料請求のお礼

弊社商品○○にご関心をお持ちいただきありがとうございます。本日郵便にて、資料をお送りいたしました。明日中にはお手元に届くと思われます。何かご不明な点などございましたら、お気軽にご連絡ください。

文例3 お知らせ ～新商品の案内～

件名：学習ソフト「日本のビジネスマナー」発売のお知らせ

原宿日本語学校
教務ご担当者様

いつも大変お世話になっております。
平素よりご愛顧いただきありがとうございます。

このたび弊社では、日本語学習者向けソフト「日本のビジネスマナー」を発売いたしました。

このソフトには、実際の職場の映像やインタビューなど、リアリティのある教材が豊富に揃っており、学習者の皆さまに楽しくビジネスマナーを身につけていただけるよう工夫されております。
詳しくは弊社ウェブサイト http://aaa.bbb.ccc/ で紹介しております。ぜひご覧ください。

なお、当商品についてのご質問・お問い合わせは、弊社広報部(Tel:03－XXXX－XXXX)までお気軽にお尋ねください。

今後とも何卒よろしくお願いいたします。

富士出版広報部　高橋美由紀

(署名)

作成のポイント 商品のアピールをしますが、あまり強引になると印象が悪くなるので気をつけます。相手が関心を持ったときのために、連絡先を忘れずに書くようにしましょう。

語彙

職場	Workplace	Cơ quan, nơi làm việc	リアリティ	Reality	Thực tế
ウェブサイト	Website	Trang web	広報	Publicity / Pubic Relations (PR)/ Public affairs	Công bố

バリエーション

❖新作浴衣の展示会案内

今年のテーマは「ヴィヴィッド」です。夏にはじける生命力を、斬新なモチーフやデザインで表してみました。従来のものとは一味違った演出も試みております。
皆さまお誘い合わせの上、ぜひお運びください。

文例4 顧客への対応 ～在庫状況の問い合わせへの回答～

件名：BB280、GG570 在庫状況について（回答）

有限会社サイクル横浜ショップ
仕入ご担当 田中雄太様

いつも大変お世話になっております。
ミヤコ自転車株式会社 横浜支店 営業部の鈴木と申します。

このたびは、下記の商品について、在庫のお問い合わせをいただきありがとうございます。

〈お問い合わせ内容〉
BB280　25 ケース
GG570　10 ケース
納期 7 月 10 日

さっそく在庫を調べましたところ、BB280、GG570 ともに、ご指定の納期までにご用意できます。
よろしくご検討いただきますよう、お願い申し上げます。

取り急ぎ在庫状況についてご回答いたします。

（署名）

作成のポイント 在庫状況の問い合わせは、注文につながる場合が多いので、すぐに返事を書くようにします。在庫が無い場合でも、代替案を出

語彙

仕入	Buying / Purchase	Nhập hàng	在庫	Inventory	Tồn kho
代替	Alternative / Replacement	Thay thế			

バリエーション

❖在庫切れの場合

在庫状況ですが、「BB280」25 ケースは問題なく納品可能です。「GG570」については 8 ケースのみ納品できますが、残り 2 ケースについては 7月15日までお待ちいただきたく存じます。もしくは、同じ規格の「CC570」であれば、ご指定の期日に納品可能でございます。

文例5 連絡・確認　～社内精算締切日の通知～

件名：精算締切日厳守のお願い

お疲れさまです。
経理部よりお知らせとお願いです。

今月の各種精算締切日は、29日（金）正午となっております。
厳守にてご提出よろしくお願いいたします。
尚、締切日を過ぎてから出されたものは、来月の処理となってしまいますのでご注意ください。

ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

経理部　高橋良枝
内線：8945
e-mail：yoshiet@xxx.co.jp

作成のポイント 社内向けのメールでは、書き出しと署名が社外向けのメールと違うものになるので注意しましょう。

語彙

精算	Settlement	Thanh toán	厳守	Strict conformity	Bảo mật
経理	Accounting	Kế toán	処理	Treatment	Xử lý

バリエーション

❖社内サーバメンテナンスの通知

下記の日程で社内イントラネットのメンテナンスを行います。
その間、サーバへのアクセスができなくなりますのでご注意ください。
ご迷惑をおかけいたしますが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

〈日時〉
○月○日○曜日　18:00 ～ 20:00（予定）

ご不明な点などございましたら、ＩＴサポート部までご連絡ください。

文例6 依頼　～原稿の依頼～

件名：△△ご執筆のお願い

突然メールでご連絡いたします失礼をお許しください。
株式会社○○広報部の川田美紀と申します。

山本様のサイトを拝見し、当社社内報へのご執筆をお願いできないかと思い、ご連絡いたした次第です。

テーマは「エコロジーと社内環境」を予定しております。原稿用紙８枚程度、締め切りは○月○日となっております。

一度、お目にかかって詳細をご説明させていただければと考えておりますが、いかがでしょうか。ご検討いただければ幸いです。

なお、資料として、会社案内と社内報のバックナンバーを郵送いたしましたので、ご参照ください。

（署名）

作成のポイント 初めてのメールの場合は丁寧な表現を心がけます。引き受けるかどうかは相手が決めることですので、最初

語彙

執筆	Writing	Viết bài	拝見	Have the honor of seeing	Xem
社内報	In-house magazine	Thông báo nội bộ công ty	詳細	Details	Chi tiết
会社案内	Corporate brochure	Hướng dẫn về công ty	参照	Reference	Tham khảo

バリエーション

❖講演の依頼

このたび、弊社では社員研修の一環として、講演会を開くことになりました。
つきましては、○○○の分野で高名でいらっしゃる山本先生に、ぜひご講演賜りたく、お願い申し上げます。
講演会の日程、テーマ案は下記のとおりです。
ご多忙中恐れ入りますが、○月○日までにご都合をお知らせいただければ幸いです。
何卒よろしくお願い申し上げます。

文例7 トラブル対応　～注文品未着の照会～

件名：「○○○」未着について

××株式会社
高橋洋介様

いつもお世話になっております。
△△株式会社 鈴木です。

さて、○月○日付で注文いたしました「○○○」については、
納期の○月○日を過ぎましたが、まだ届いておりません。

お送りいただいた送付状には、○月○日納品となっております。
弊社といたしましても他の取引先との関係がありますので、この事態に大変当惑しております。

何かの手違いとは存じますが、至急ご調査の上、ご連絡いただきますようお願いいたします。

取り急ぎ、ご照会させていただきます。

（署名）

作成のポイント 催促や苦情に近い内容でも、お願いする形で書くようにします。自分たちが困っているという事情を書いて、早急な対応を促します。

語彙

未着	Not yet delivered	Chưa đến nơi	送付状	Cover letter	Thư gửi
事態	Situation	Tình hình	手違い	Mistake	Nhầm lẫn
照会	Reference	Tham khảo	催促	Reminder	Hối thúc

バリエーション

❖納品数量不足

本日到着いたしました「○○○」を、貴社○○様立ち会いのもと確認いたしましたところ、注文の35セット中、3セット不足がございました。何かの手違いがあったものと拝察しますが、至急お調べの上、不足分をご手配願います。

文例8 あいさつ ～退職のあいさつ～

件名：退職のごあいさつ

△△株式会社営業部の中田です。
いつも大変お世話になっております。

このたび○月○日付で、△△株式会社を退職することになりました。

在職中は、いつも温かいご支援・ご指導を賜り、心より感謝いたしております。後任には○○が貴社を担当させていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

今後につきましては未定ですが、決定し次第また改めてご報告させていただきたいと思います。
どうぞ今後も変わらず、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

本来なら直接ご挨拶申し上げるべきところですが、取り急ぎメールにてご挨拶させていただきます。

（署名）

作成のポイント 退職の日付と在職中のお礼を述べます。後任のことは相手側にとって大切なことなの

語彙

在職中	In a position/ In office	Đương chức	後任	Replacement	Kế nhiệm
ご指導ご鞭撻	Guidance and encouragement	Sự chỉ dẫn và khuyến khích			

バリエーション

❖異動の報告

このたび、人事異動にて営業部から企画開発部へ異動になりました。新しい部署におきましても、一層の努力をしてまいる所存です。今後ともご指導よろしくお願いいたします。
なお、異動に伴いまして、電話番号が変わります。お手数ではございますが、変更のほどお願いいたします。

応用練習

次の二つの文例には、ビジネスメールのマナーを守っていない個所がいくつかあります。その部分を見つけ、適当な表現に直しましょう。

1

件名：「○○○」の件

××電機　販売部
渡辺健二様

盛夏の候　貴社におかれましてはご清栄のこととお喜び申し上げます。
富士商事営業部の伊藤です。

○月○日付で発送のご連絡をいただきました「○○○」ですが、
○月○日、○月○日、無事、弊社に到着いたしました！（＾＾）

さっそく検収いたしましたが、商品、数量ともに間違いございませんでした。
本日、受領書を送付いたしましたので、ご査収のほど、よろしくね。

この度は、納期に関しまして無理なお願いを聞いていただき、誠にありがとうございました。

今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

取り急ぎご連絡とお礼まで。

（署名）

2

件名：【重要】「○○」企画会議に関して、本日はありがとうございました。

添付：「○○」企画Ｂ案.ppt (1,750KB)

××㈱
広報部長　山口様
いつも大変お世話になっております。
株式会社Ａ企画　佐藤です。

本日は「○○」企画会議におきまして、ご多忙の中お時間をいただき、誠にありがとうございました。ご提案させていただきました内容につきまして、ご不明な点などございましたら、いつでもご連絡いただければと存じます。なお、ご参考までに、別案の資料を添付いたしました。お時間のあるときにご覧いただければ幸いです。

今後とも貴社のお役に立つ有益なご提案をしていけるよう、一層の努力をしてまいりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

まずはメールにてお礼申し上げます。

（署名）

付録

APPENDIX - PHỤ LỤC

- 送付状・ファックス送信状
  - 縦書きの文書…102
- 文例などの対訳
- 練習問題の解答例… 120

- Cover Letter/Fax Cover Letter/Vertically Written Document
- Translations of Examples, etc. — English
- ample Answers to Exercises

- THƯ GỬI KÈM /PHIẾU GỬI KÈM FAX
  VĂN BẢN VIẾT THEO HÀNG DỌC
- DỊCH CÁC VÍ DỤ MẪU
- BÀI LUYỆN TẬP VÀ ĐÁP ÁN

付録 送付状・ファックス送信状・縦書きの文書

COVER LETTER / FAX COVER LETTER / VERTICALLY WRITTEN DOCUMENT

PHỤ LỤC: THƯ GỬI KÈM/ FAX THƯ GỬI KÈM/ VĂN BẢN VIẾT THEO HÀNG DỌC

文例 送付状（カバーレター）～履歴書の送付状～

VÍ DỤ 1: THƯ GỬI KÈM – THƯ GỬI KÈM BẢN LÝ LỊCH

送付状(カバーレター)とは？ 履歴書の送付状はマナーを守って好印象に！

一般に、物品や資料などを送付するときは、その物だけを送るのではなく、送付状(添え状、カバーレター)を一緒に送ります。重要な文書ではないので、内容は簡単に「いつもお世話になっております。○○をお送りいたします。よろしくお願いします」程度の必要事項だけを書くのが普通です。紙のサイズも、(文書の標準サイズである) A４である必要はありません。一筆箋に手書きで書いてもよいでしょう。

■履歴書用の送付状は礼儀正しく

就職活動で応募先の会社に履歴書・職務経歴書などを郵送するときも送付状を付けます。添え状の有無が直接、採用不採用に影響するわけではありませんが、同封するほうが丁寧な印象になります。この場合は、頭語・あいさつ文・結語も必要です。社会人らしく、ビジネス文書の基本ルールを守って失礼にならないように気をつけましょう。

What are cover letters?

In general, you should include an accompanying note or cover letter along with whatever articles or documents you send. The letter itself is not important so it is common to simply state the most basic points: "Thank you for always being such a big help. I am sending you such-and-such. Sincerely." It is not necessary for the paper size to be A4, the standard letter size. It is also permissible to write the note by hand on memo stationery.

■ Cover letters for resumes must be written politely.

When applying to a company for a job, you should include a cover letter with your resume or history of employment. The absence of a cover letter will not necessarily affect your chances of employment, but the inclusion of one gives a much politer impression. An introduction, greeting, and conclusion are necessary in such cover letters. Make sure to be businesslike by conforming to the fundamental rules of writing business letters so as not to commit any faux pas.

Thư gửi kèm là gì ?

Thông thường khi người ta gửi vật phẩm hay tài liệu, không phải chỉ có vật phẩm hay tài liệu đó mà còn kèm theo một bức thư. Đây không phải bức thư quan trọng, vì vậy chỉ ghi đơn giản những nội dung cần thiết như " Cám ơn anh đã luôn hỗ trợ tôi. Tôi xin gửi đến anh ... Mong anh giúp đỡ"

Cũng không cần thiết phải ghi trên giấy có kích thước thông thường như A4. Có thể viết tay bằng viết mực thông thường.

■ Thư gửi kèm bản lý lịch phải đúng lễ nghi

Khi gửi bản lý lịch bản thân, lý lịch công tác cho nơi xin việc, bạn cũng cần thư gửi kèm. Việc có thư gửi kèm hay không sẽ không ảnh hưởng trực tiếp đến việc được tuyển dụng hay không tuyển dụng. Tuy nhiên, nếu có thư gửi kèm thì sẽ tạo ấn tượng tốt hơn với nhà tuyển dụng. Trong thư gửi kèm cũng có 3 phần : mở đầu, chào hỏi, câu kết thúc. Hãy tỏ ra bạn là người đã đi làm, tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của văn bản thương mại.

平成○年○月○日

××株式会社
人事ご担当者様

〒000-0000
東京都○○区×××
電話番号 03-0000-0000
メアリー・スミス

拝啓　初夏の候、貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

この度、求人情報サイト「×××」にて貴社の求人広告を拝見し、「○○職」に大変興味を持ちましたので、応募させていただきます。

（1．自分の資格や能力など履歴書で書いたことの要約、2．応募する職に対して役に立つ経験、3．履歴書に書ききれなかった自己PRなどを書いてもよい）

つきましては、履歴書・職務経歴書を送付いたしましたので、ご検討の上、面接の機会をいただけますよう 心よりお願い申し上げます。

なお、現在在職中ですので、ご連絡をいただく際は携帯電話にお願いできますでしょうか。どうぞよろしくお願い申し上げます。

まずは取り急ぎご送付申し上げます。

敬具

①「応募いたします」でも問題ないが、近年「させていただく」を多用する傾向がある。

②この一言が入ることで、就職を強く希望していることがよく伝わる。

語彙

求人	Help wanted	Tuyển dụng	応募	Application	Ứng tuyển
資格	Qualifications	Bằng cấp	自己PR	Self-promotion	Tự giới thiệu bản thân
履歴書	Resume	Bản lý lịch	職務経歴書	History of employment	Bản lý lịch công tác
面接	Interview	Phỏng vấn	在職	Employed	Đương chức

文例2 ファックス送信状 Ví dụ 2 : FAX gửi kèm

ファックス送信状とは？　既存のひな型をうまく使ってすばやく作成！

取引先にファックスを送るときは、通常、１ページ目に送信状を付けます。ファックスは会社内で共用のものを利用していることが多いので、あて名、送信者、内容、枚数などを明記しておくことが大切です。送信状のひな型(テンプレート)を作っておくと便利です。今はワープロソフトに組み込まれていたり、インターネット上から簡単にダウンロードしたりして使うことができます。

What are faxed cover letters ?

When faxing someone in business the first page to be faxed is usually a cover letter. Most often, the cover letter is a form letter used by the company. It is essential that you fill in the addressee, sender name, explanation of the contents, and the number of pages to be faxed. It is best to create a template cover letter. Nowadays you can use the sample forms that are programmed into word processing software or easily download forms from the Internet to use as cover letters.

Phiếu gửi kèm bản Fax là gì ?

Khi gửi fax đến nơi cần giao dịch, trang 1 thường là thư gửi kèm. Máy Fax thường được sử dụng chúng bởi nhiều người trong công ty nên cần thiết ghi tên người nhận, người gửi, nội dung, số tờ. Sẽ tiện lợi hơn nếu bạn tạo sẵn mẫu cho tờ fax. Gần đây chức năng này được tích hợp trong máy hoặc có thể tải về từ internet.

〒000-0000
東京都新宿区○○○ ××ビル7F
電話番号：03-0000-0000
FAX 番号：03-0000-1111

Net Service
株式会社ネットサービス

FAX

宛　　名：田中俊介　様	発信元：中村恵美子
FAX番号 ：03-0000-0000	日　付：2007 年 7 月 8 日
電話番号：03-0000-1111	枚　数：5枚（本紙を含む）
件　　名：「○○」参考資料送付	送付先：株式会社洋々電気　御中

□至急！　□ご参考まで　☑ご確認ください　□ご返信ください　□ご回覧ください

いつも大変お世話になっております。
先日お問い合わせいただいた「○○」について参考資料をお送りいたします。
よろしくご査収ください。

なお、この件についてご不明な点などございましたら、担当の山田陽一までお気軽にお問い合わせくださいませ。

以上、取り急ぎ用件のみにて失礼いたします。

中村恵美子

①ファックス送信状に必須の項目。送信状を含めない枚数を書くときは「本紙を含めず」などと書く。

②どういう対応が必要な内容なのかを、チェックできるようなひな型。一目で分かるように工夫されている。

語彙

先日	The other day	Ngày hôm trước	問い合わせ	Inquiry	Liên hệ
不明	Unclear	Không rõ ràng	気軽に	Don't hesitate	Một cách thoải mái

文例3 縦書きの文書 ── 礼状 ～就職斡旋のお礼～

VÍ DỤ 3: VĂN BẢN VIẾT THEO HÀNG DỌC – THƯ CÁM ƠN

礼状とは　心を込めて。タイミングを逃さないように！

人にお世話になったり、仕事上の便宜を受けたり、贈り物をいただいたりしたときにはお礼状を出しましょう。取引上で謝意を表す公文書としての礼状もありますが、ここではもう少し個人的な場合の例を紹介します。礼状では件名や記書きは通常書きません。頭語、あいさつ文、本文、結びの文、結語、という構成になります。縦書き、横書き、ワープロ、手書きに関する厳密なルールはありません。

■礼状はなるべく早く出す

お礼状は、事が済んだら時間をおかずにすぐに書くようにします。まず電話やメールで一言お礼を述べ、それから礼状を書いてもいいでしょう。感謝の気持ちを相手に伝えることが目的なので、慣用表現ばかりでなく、自分の言葉で書き表すことも大切です。

What are thank-you's?

You should send thank-you letters whenever you receive a favor from someone, you receive assistance at work, or receive a gift. There are examples of formal thank-you' s for expressing gratitude in business transactions, but here we provide examples for more personal situations. It is customary in thank-you' s to dispense with writing a subject title. Instead, include an introduction, greeting, main text, conclusion, and closing salutation. There are no strict rules for whether to write vertically, horizontally, with word processors, or by hand.

■ Send thank-you's as soon as possible

Send your thank-you soon after the event. It is also permissible to first express your gratitude by phone or email before formally sending a thank-you in writing. The main point is to convey your gratitude to the other party, so it is important to express your feelings in your words and not by relying solely on hackneyed expressions.

Thư cám ơn là gì ?

Thư cám ơn gửi khi bạn được ai đó giúp đỡ, được tạo sự thuận lợi trong công việc, hoặc được nhận quà... Có nhiều mẫu viết sẵn thư cám ơn dùng khi giao dịch. Tuy nhiên ở dây sẽ viết những ví dụ cho thư cám ơn có tính cá nhân. Thư cám ơn thường không có tiêu đề hay ghi chú. Cấu trúc là: phần mở dầu, câu chào, nội dung chính, câu kết thúc. Không có quy tắc nào nghiêm ngặt cho riêng mỗi hình thức viết dọc, viết ngang, dánh máy, viết tay.

■ Thư cám ơn nên gửi sớm

Thư cám ơn hãy gửi ngay sau khi sự việc kết thúc. Đầu tiên hãy dùng diện thoại hoặc email dể nói lời cám ơn, sau đó hãy viết thư. Mục dích là nói lời cám ơn, vì vậy hãy dừng dùng toàn những thành ngữ có sẵn mà hãy viết ra lời lẽ của riêng mình.

① 世話になった、協力してもらった、助けてもらったときなどによく使う表現

拝啓　新緑が日に鮮やかな季節となりました。

○○様におかれましては、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

さて、この度は、私の就職に際しお力添えをいただき、誠にありがとうございました。

おかげさまで、○○株式会社より内定の通知をいただきました。これもひとえに○○様のご配慮によるものと心より感謝しております。

今後は、このご恩に報いるよう、精一杯精進してまいる所存です。今後ともご指導・ご鞭撻のほどどうぞよろしくお願い申し上げます。

後日、改めてご挨拶に伺いたく存じますが、まずは書面にてお礼かたがたご報告申し上げます。

敬具

楊磊

平成○年○月○日

○○○○　様

② そのことだけで、ほかに理由がない様子を表す。硬い表現だが、口頭でも使う。
例：「ひとえに○○さんのご尽力のたまもの」

③「鞭撻」は、ここでは励ますこと。通常、「ご指導ご鞭撻」とセットで使う。頻出表

語彙

力添え	Help	Hỗ trợ	内定	Unofficial promise (of employment)	Quyết định được tuyển dụng
恩に報いる	Repay a kindness	Trả ơn	精進	Increased motivation	Thúc đẩy tiến lên

付録 文例などの対訳——英語

PHỤC LỤC: DỊCH CÁC VÍ DỤ MẪU

第1章 ビジネス文書の書き方の基本

1 社内文書 (p.13)

(※訳は省略)

2 社外文書 (p.16)

(※訳は省略)

第2章 用途別文例集 I——社内文書

1 稟議書 Ringisho(application) (p.38)

ケース 1 (p.39)

I would like to request the purchase of a PC display as indicated below, in order to maximize space on desks of three employees who use the cathode-ray tube display, and to protect their eyes.

ケース 2 (p.40)

I would like to ask you to consider the matter above.

Reason for proposal
At present, 87% of phone calls received at the call center are from Japanese customers. For that reason, operators need to understand Japanese sensibilities and customer needs as well as Japanese language. I think actually visiting call centers in Japan and learning phone skills and attitudes toward the work, and introducing and applying these at headquarters will help increase customer satisfaction.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.41)

(1) Top management or the superior who is authorized to receive the ringisho should differ according its content. Seek confirmation from your boss before submitting it.
(2) Write a reason for the proposal as simply as possible.
(3) Use numerical data effectively to convince the boss.
(4) Write anticipated results and effects of implementation.
(5) The deadline for the final decision may be specified in case the proposal includes a due date.

2 報告書 Report (p.42)

ケース 1 (p.43)

I went on a business trip to Fukuoka for sales promotion activity of the new product "dried sea cucumbers," and report as follows:

(Results) I explained recipes for home cooking with the new product, using a video that shows actual cooking. I received a favorable response. They promised to play this video with POP display at the store.

(Personal comments) The "dried sea cucumbers" are a food item that is not very familiar in Japan, so I experienced difficulty building interest in it. If possible, I think a sampling program would be more effective.

ケース 2 (p.44)

I took a seminar on the matter below, and report as follows:

6. Impression I clearly understood how the makeup of ateam affects its performance. I also learned how to build a team through exercises in addition to the lectures. I think it was a meaningful seminar. I would like to implement effective team-building by understanding the personalities and abilities of individual team members, as well as human relations.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.45)

(1) Your letter will be easy to understand if you arrange by day what you did during the business trip.
(2) Write up your findings from the trip concisely. It is also permissible to use a report format.
(3) Write what you felt during the trip and your opinions in the personal comments.
(4) Submit length items, such as detailed training materials, as attachments.
(5) Write the main text in「ですます」style, but use the dictionary form in separate attachments

3 議事録 Minutes (p.46)

ケース 1 (p.47)

≪Contents of deliberations≫
1. Report of turnover for May
• Turnover of the entire company showed a 7% increase from the previous year. Sales of the new product TK-44F showed favorable results.
2. Business strategy for June
• The sales promotion campaign for the new product TK-44F is to be executed in the Tokyo metropolitan area in late June. The details will be provided by the campaign executive committee.
• The online sales segment continues to show strong performance. Our target for store sales is a 2% increase compared to the same month of the previous year.
• Research top-selling products and review sales methods.

<Decided matters>
•The number of TK-44F products for sale at the promotion campaign will be considered separately. Its sales target will be set later on.
•Make a list of the top-selling products.
※ Schedule for next meeting: July 3, 13:00p.m. – in meeting room No.3

ケース2 (p.48)

Decisions
- Considering the cost and content volume, use A4 size, tri-fold
- Budget: ¥600,000
- Layout: Will be determined upon consultation with editors. Will be reported later on.
- Print run: 200,000
- Delivery: [day, month]
- Asked two companies (ACC, Dream Planning) for estimates and design proposals. It will be selected by a majority vote upon circulation.
- Schedule of next meeting: [day, month], 13:00p.m. Place will be announced by Suzuki

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.49)

(1) Create and distribute minutes as soon as possible after the meeting.
(2) Consider hierarchy when listing the participants, as it is rude if you write them in the wrong order.
(3) Include the name of absentees for meetings always attended by the same people, such as regular meetings.
(4) Writing the name of the person in charge and the expected duration of the meeting helps make the proceedings go smoothly.
(5) Write the schedule for the next meeting so that everyone can plan accordingly.

4 企画(きかく)・提案書(ていあんしょ) Plan/Proposal (p.50)

ケース1 (p.51)

I made the plan for sales promotional events for the new product "Draft Best" which is slated for release in [month, year]. I would like to ask you to consider this plan.

<Objectives of the plan>
The new product "Draft Best" targets "baby boomers" who are reaching mandatory retirement age. We will sell a draft beer using one-rank higher quality materials, with a catch phrase "My comfort time, tasteful Draft Best." To start its sales, we will promote the name and taste of "Draft Best" in the areas where middle-aged and senior men gather, and make a proposal for an event to increase awareness.

ケース2 (p.52)

I made the proposal regarding the matter above, and submit it.

■Reasons for proposal
(Present situation)
Operators work on a shift system, so they tend to take no interest in other colleagues. They are satisfied with the present state of their own work skills, and it seems difficult to encourage them to improve themselves.
(Suggestions for improvement)
In order to improve this situation, I think the CSC should select excellent operators and introduce them to the overall customer support center to build a healthy sense of competition.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.53)

(1) Greetings are not needed because this is an internal document. It starts the main theme right away.
(2) Clarify reasons for the proposal to increase persuasiveness. While it is permissible to write everything in one paragraph, avoid letting it get too long, as this will produce an adverse effect. Review the present situation, problems, and improvements separately. This makes it easier to read.

5 始末書(しまつしょ) Written Explanation or Apology (p.54)

ケース1 (p.55)

This time, I mistakenly sent product "○○○ (product no. 3987), when I intended to ship product "○○○ (product no. 3897) ordered by Kinki Shoji. I am extremely sorry that this caused a great inconvenience to Kinki Shoji and caused extensive damage to the company as a result.
I will recheck any future orders before sending out shipments, and promise to do my utmost to ensure that such a mistake will never happen again.

ケース2 (p.56)

I deeply apologize that I was absent from work without any notice through my carelessness on [day, month, year], and caused inconvenience to the company.
My son became feverish and threw up from the night before yesterday, and I took him to a hospital. The treatment was prolonged, so I stayed to attend to him all night until the afternoon of [day]. Because I was at a loss and bustled about by returning home to pick up the items needed for hospitalization early in the morning, I neglected to notify the company in an unthinking moment.
This brought about obstacles to the company operations and caused extensive inconvenience to everyone in the department. I pledge never to act so irresponsibly in the future. I am truly sorry.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.57)

(1) Use many honorifics to thoroughly show your deep feelings and determination, and use formal wording and expressions.
(2) Simply apologizing without an excuse even due to circumstances beyond your control gives a better impression.

第3章 用途別文例集 II——社外文書

1 依頼状 Letter of Request (p.60)

ケース1 (p.61)

Please send an estimate for the product noted below of which you sent samples on [month day, year]. I realize you are very busy, but I would appreciate if you would send it by [day].
If you have any terms of business, please let me know.
I look forward to doing business with you.

ケース2 (p.62)

We are pleased to say that our products in the xxx series have had a very favorable reception. We are carrying out a survey of all the stores so that we can improve our products and make customers even more satisfied.

We realize you are very busy, but please fill in the attached inquiry insofar as it is convenient, and send it back to us using the enclosed envelope.

We ask that you kindly send it back by [month day]. Thank you in advance.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.63)

(1) Specify the contents of the estimate request and conditions etc., in detail.
(2) Describe the purpose of the questionnaire clearly.
(3) Considerations such as enclosing a self-addressed stamped envelope are a must. Also you must write a thank-you note promptly after receiving a response.

2 詫び状 Letter of Apology (p.64)

ケース1 (p.65)

We sincerely apologize for the defective pieces found mixed in "○○" for which we received an order on [month day, year] and delivered on [month day].
Regarding the cause of the defective pieces becoming mixed in, we will investigate internally and report the details at a later date. We have already arranged to exchange the defective pieces for good ones.
Once again, we are very sorry for the inconvenience this has caused. We will take great care that the same mistake does not happen again, and we respectfully ask for your kind forgiveness and continuing patronage.
We hasten to express our apology with this letter.

ケース2 (p.66)

We sincerely apologize for the nonpayment of the invoice dated [month day, year].
We investigated right away and found that it happened due to a paperwork error leaving the invoice of your company unprocessed. We are very sorry for the inconvenience we caused through this rudimentary accounting error. We remitted to the designated account today, and ask that you please confirm it.
We will take great care not to let this same error happen again, and hope you can forgive us for the mistake.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.67)

(1) Even if you don't know how the failure happened at the time that you are writing, you should apologize for having caused trouble, and deal with it right away. It is important to show your good faith and inform the other party of the cause of the trouble, but if the cause is not found yet, you should explain that it is under investigation and ask the recipient for their understanding.
(2) If the failure was completely your fault, explain that fact and apologize very respectfully.

3 通知・案内状 Letter of Notification / Information (p. 68)

ケース1 (p.69)

Regarding payment for the two boxes of "VG-8800" you charged us on [month day], we have remitted as follows. Please confirm the amount received.
After confirmation of receipt of payment, we would appreciate it if you would kindly let us know.
Thank you.

ケース2 (p.70)

We will be holding the annual exhibition of our products as noted below. This time, we will also be exhibiting a new product, "○○ plus", which is to be launched next month. "○○ plus" is the "○○" with newly added features, and we have successfully given it a more compact and lighter design. Please be sure to check out this new product. We would love to hear your honest opinion of it.
We realize you are very busy, but we hope you will come and visit us.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.71)

(1) If you do business with the recipient frequently, you don't have to write a very polite, lengthy letter, but may write in a simplified manner.
(2) As for the seasonal greetings in the letter of notification, you don't
have to write them in a conventional and rigidly formal way, but you may use informal expressions.
(3) It is important to show off the best bargains or specific points for advertising purposes.

4 回答の文書 Letter of Reply (p.72)

ケース1 (p.73)

Regarding the estimate for the AC-577 in your letter of [month day], we have discussed it and tried to meet your expectations because of our long-time business relationship. It pains me to say this, but we are not able to agree to your desired 10% discount. As you know, the whole industry is in a very difficult situation influenced by the soaring oil prices of recent years. Please understand that the price we are presenting is the result of the most generous compromise we can offer.
However, we have reconsidered the matter in order to find a way to meet your request even a small way, and we can give you a 3%

discount. We hope you will understand the circumstances, and accept this offer.
I hasten to make a reply to your letter.

ケース2 (p.74)

We trust that you are prospering and express our humble gratitude for your continued favor.
We have received your order for YG499 by your letter of [month day]. Thank you very much.
I have immediately arranged for shipping as noted below, so please confirm receipt. The shipment is due to arrive no later than [month day] as per your request.
We look forward to doing business with you for years to come.
I hasten to notify and thank you for the order.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.75)

(1) When you refuse the recipient's request, try to express a feeling of regret.
(2) When you accept the request, try to reply as soon as possible, and be careful not to reply in an arrogant manner.
(3) A letter of consent has legal force, so make the content of the consent clear.
(4) Payment and invoice-related matters should be included in remarks/others column, and not in the body text.

5 請求状・督促状 Letter of Request for Payment or Collection Notice (p.76)

ケース1 (p.77)

We trust you are prospering and express our gratitude for your patronage and cooperation in this matter.
We hereby request payment according to the attached invoice for the cost of the 35 pieces of "BB440" which we shipped on [month day]. We realize you are very busy, but please remit by the end of [month].
We look forward to doing business with you for years to come.

ケース2 (p.78)

We are delighted to hear that your honored company is prospering.
We have not been able to confirm remittance as of [month day] for the 40 pieces of CC550, which we billed on [month day], and your account is past due.
We imagine this was just some oversight, so please investigate and remit as soon as possible.
Please accept our apologies if payment was sent before receipt of this letter.
I hasten to entreat you.

作成のポイント Points to Keep in Mind When Creating a Letter (p.79)

(1) Invoices should be made separately. When you write figures such as prices, you must be very careful that the figures are not different from the invoice.
(2) As it is a legitimate transaction, it is a matter of course that the recipient pays the bill, but consideration should be given to make the transaction pleasant.
(3) Write in a roundabout way about the outstanding balance. By writing, "we are unable to confirm", it does not end up being a criticism of the other party.
(4) You should add an apology in case they have already remitted.

第4章 ビジネスメールのマナー——書き方の基本と文例

2 文例 Examples (p.90)

文例1 作成のポイント (p. 90)

Because you have to adjust several persons' schedules, clearly state information such as "inconvenient days" and "time, ...," and make it easy for all of the recipients to quickly answer the e-mail. Be sure to include a deadline for answering the e-mail, too.

文例2 作成のポイント (p. 91)

Express appreciation for efforts and quick response of the recipient.

文例3 作成のポイント (p. 92)

This mail should promote the product, but be aware that overselling creates a bad impression. Always include contact information in case the recipients have interest in the product.

文例4 作成のポイント (p. 93)

In many cases, inquiries about inventory will result in an order, so you have to write the answer quickly. In cases in which you are out of stock, try to give a polite response, for example, by offering an alternative idea.

文例5 作成のポイント (p. 94)

Be aware that the beginning and signature of internal e-mails are different from those to external parties.

文例6 作成のポイント (p. 95)

Try to use polite expressions when writing someone for the first time. The recipient will make the decision whether to accept your request, so try not to write too many details in the first e-mail

文例7 作成のポイント (p. 96)

Write in an "I beg of you" style, even for reminders or complaint letters. Describe the problems the situation is causing you, and persuade the recipient to respond immediately.

文例8 作成のポイント (p. 97)

Write the date of your last day of work and express your gratitude for the recipient's kindness during the time you worked in the office. The matter of handing over your position is important for the recipient, so you'd better discuss it briefly.

付録 文例などの対訳

Dịch các ví dụ mẫu

第1章 ビジネス文書の書き方の基本

1 社内文書 (p.13)

(※訳は省略)

2 社外文書 (p.16)

(※訳は省略)

第2章 用途別文例集 I ——社内文書

1 稟議書 Phiếu xin ý kiến (p.38)

ケース 1 (p.39)

Để làm rộng rãi không gian bàn làm việc cũng như bảo vệ mắt cho 3 nhân viên đang sử dụng màn hlnh CRT, tôi xin mua 3 màn hình máy tính như dưới đây.

ケース 2 (p.40)

Tôi xin cấp trên xem xét về vấn đề đã được nêu ở tiêu đề trên đây
Lý do đưa yêu cầu
Hiện nay, 87% các cuộc gọi đến tổng đài là từ khách hàng người Nhật. Vì vậy, tổng đài viên ngoài kỹ năng tiếng Nhật ra còn cần thiết phải có các kiến thức thường thức về Nhật Bản cũng như hiểu về nhu cầu của khách hàng Nhật. Tôi nghĩ rằng chúng ta nên quan sát thực tế tổng dải Nhật, học các kỹ thuật nói và tư thế làm việc, đưa những điều đó vào áp dụng trong công ty, như vậy sẽ đạt hiệu quả cao trong việc làm vừa lòng khách hàng.

作成のポイント Những điểm lưu ý khi viết đơn từ (p.41)

(1) Tuỳ vào nội dung đơn mà người quyết định hoặc cấp trên xét duyệt sẽ khác nhau, trước khi nộp đơn hãy hỏi cấp trên trực tiếp của bạn.
(2) Hãy viết ngắn gọn lý đo
(3) Hãy sử dụng hiệu quả các dữ liệu số để được cấp trên chấp thuận
(4) Hãy viết những hiệu quả, thành quả dự tính sẽ đạt được khi thực hiện đề án
(5) Nếu nội dung đơn xin cần có kỳ hạn thì hãy ghi rõ ngày đến hạn cần phải đưa ra quyết định.

2 報告書 Báo cáo (p.42)

ケース 1 (p.43)

Tôi đã đi Fukuoka để đẩy mạnh bán sản phẩm mới "hải sâm sấy khô", đưới đây là báo cáo của tôi.

Thành quả đạt được: thuyết minh bằng video thực tế sử dụng sản phẩm trong thực đơn gia đình nên khách hàng rất dễ hiểu. Các cửa hàng đã nhận lời sẽ chiếu đoạn video này trên các màn hình tại cửa hàng.

Cảm tưởng bản thân: "Hải sâm sấy khô" không phải là thực phẩm quen thuộc nên rất khó để khách hàng thích nó. Theo tôi nên để khách hàng ăn thử thì sẽ có hiệu quả hơn.

ケース2 (p.44)

Tôi đã tham dự hội thảo có chủ đề đã nêu ở trên, đưới dây là báo cáo của tôi.

6. Cảm tưởng: Tôi đã hiểu được rằng việc thành lập nhóm sẽ phát huy được năng lực nhóm như thế nào. Tôi nghĩ rằng dây là một hội thảo rất có ý nghĩa vì không chỉ có lý thuyết mà tôi đã học được cách tạo lập nhóm trên thực tế thông qua các trò chơi. Tôi sẽ áp dụng việc tạo lập nhóm trong thực tế bằng cách nắm bắt cá tính, năng lực, mối quan hệ của từng thành viên.

作成のポイント Các điểm lưu ý khi viết báo cáo (p.45)

(6) Tóm tắt từng ngày một khi đi công tác sẽ dễ hiểu hơn
(7) Tóm tắt súc tích những thành quả đạt được khi công tác. Có thể làm thành "báo cáo kết quả"
(8) Phần cảm tưởng bản thân có thể viết về những điều mình cảm nhận hoặc ý kiến
(9) Nếu có nhiều tài liệu nghiên cứu thì hãy đính kèm theo
(10) Phần nội dung chính sử dụng hình thức「ですます」, nhưng nội dung ghi chú thì dùng thể「常体」

3 議事録 Biên bản cuộc họp (p.46)

ケース1 (p.47)

<<Nội dung thảo luận>>

1. Báo cáo kết quả kinh doanh tháng 5
- Kết quả kinh doanh toàn công ty tăng 7% so với năm ngoái. Doanh thu của sản phẩm mới TK-44F rất thuận lợi.

2. Phương hướng kinh doanh tháng 6
- Thực hiện chương trình bán hàng cho sản phẩm mới TK-44F tại tuyến tàu điện Tokyo. Nhân viên phòng sự kiện sẽ liên lạc chi tiết.
- Bộ phận bán hàng trực tuyến đang thuận lợi sẽ tiếp tục hoạt động. Mục tiêu kinh doanh của năm nay là tăng 2% so với cùng kỳ năm ngoái.
- Xem lại những mặt hàng bán chạy và cách bán hàng.

<<Nội dung quyết định>>

- Con số bán hàng khi thực hiện chương trình khuyến mãi sẽ được quyết định sau.

Mục tiêu bán hàng sẽ được quyết định sau.

- Lập danh sách sản phẩm bán chạy
* Dự định cho cuộc họp lần tới là 13:00 ngày 3 tháng 7 tại phòng họp số 3.

ケース2 (p.48)

Nội dung quyết định

- Suy nghĩ về chi phí, phân lượng nội dung cỡ giấy A4, gấp làm 3
- Dự toán : 600 nghìn
- Layout: quyết định sau khi bàn với bên biên tập. Báo cáo ngày hôm sau.
- Số lượng in: 20 nghìn bộ.
- Thời hạn: ...tháng...ngày
- Nhờ 2 công ty (ACC, Dream) báo giá và thiết kế. Sau khi mọi người xem thì sẽ biểu quyết để chọn.

  * Dự định cuộc họp lần tới là ngày... tháng... Địa điểm Susuki sẽ thông báo sau.

作成のポイント Những lưu ý khi viết biên bản (p.49)

(1) Biên bản nên được viết càng sớm càng tốt sau cuộc họp và gửi đi
(2) Khi viết về thành phần tham dự, nên lưu ý về trật tự chức vụ. Nếu viết sai sẽ gây thất lễ
(3) Đối với những cuộc họp định kỳ, thành phần tham dự không thay đổi thì hãy ghi những người vắng mặt.
(4) Ghi rõ tên người thi hành, làm đến thời gian nào để dễ quản lý
(5) Ghi rõ thời gian của cuộc họp sau để mọi người dễ lên kế hoạch

4 企画・提案書 Bản kế hoạch (p.50)

ケース1 (p.51)

Dưới đây tôi xin tóm tắt lại kế hoạch sự kiện khuyến mại sản phẩm mới "Draft Best" được diễn ra vào ngày ... tháng....

<<Mục đích kế hoạch>>

Đối tượng mà sản phẩm "Draft Best" nhắm tới là những người thuộc thế hệ "Baby boomers" hiện đang đến tuổi nghỉ hưu. Chúng ta sẽ bán bia draft có nguyên liệu cao cấp bậc nhất, khẩu hiệu là " thời gian thoải mái, thưởng thức Draft best". Khi bắt đầu khuyến mại, chúng ta sẽ cho xuất hiện tên của Draft best ở những nơi tập trung đông nam giới tuổi trung niên, và đưa ra kế hoạch sự kiện với mục đích nâng cao độ nhận biết thương hiệu.

ケース2 (p.52)

Dưới đây là bản kế hoạch về vấn đề được nêu ở tiêu đề.

Nội dung kế hoạch:

(Hiện trạng) Các công nhân làm việc theo ca nên có xu hướng không quan tâm đến đồng nghiệp. Vì vậy, các công nhân tự hài lòng với năng lực làm việc của mình, khó có sự cầu tiến trong công việc.

(Phương án cải thiện): Để cải thiện tình hình trên, CSC sẽ đánh giá những công nhân tốt, công hố đến toàn thể trung tâm hỗ trợ khách hàng, bằng cách này tôi nghĩ sẽ kích thích hiệu quả sự cạnh tranh với ý nghĩa tốt.

作成のポイント Những lưu ý khi viết kế hoạch (p.53)

(1) Đây là văn bản dùng trong nội bộ công ty nên không cần những câu chào hỏi. Có thể vào đề ngay.
(2) Nếu viết rõ lý do đề nghị thì sẽ tăng tính thuyết phục. Viết tất cả trong 1 đoạn cũng được nhưng viết dài sẽ gây tác dụng ngược. Chia ra thành từng mục như : hiện trạng, vấn đề tồn tại, hướng giải quyết...thì sẽ dễ đọc hơn.

5 始末書 Văn bản giải trình (p.54)

ケース1 (p.55)

Vừa rồi, khi gửi hàng cho đơn đặt hàng từ công ty Thương mại Kinki [000(số 3897)], tôi đã gửi nhầm hàng khác [000(số 3987)]. Kết quả là đã gây ra phiền phức cho công ty Thương mại Kinki, và gây ra tổn thất to lớn trong công ty. Tôi vô cùng xin lỗi.

Từ nay về sau, tôi xin hứa sẽ triệt để chú ý, xác nhận rõ đơn hàng, không để xảy ra sai phạm này lần thứ hai.

ケース2 (p.56)

Vừa qua, do bất cẩn mà tôi đã tự ý nghỉ làm vào ngày...tháng..., gây ra phiền toán cho công việc, tôi vô cùng ân hận.

Vào đêm hôm trước, do con tôi bị sốt, nôn nên tôi đã đưa vào bệnh viện vào nửa đêm. Do việc chữa trị tại bệnh viện kéo dài nên tôi đã theo con đến sáng hôm sau ngày...tháng... Do tôi mất bình tĩnh, và sáng sớm vội vàng về nhà lấy đồ vào bệnh viện nên tôi đã lỡ quên liên lạc đến công ty. Sau đó tôi đã ngủ đến tối nên không liên lạc được.

Vì việc này, tôi đã gây ảnh hưởng đến công việc và làm phiền nhiều đồng nghiệp. Tôi xin hứa sẽ không gây ra hành động vô trách nhiệm này lần thứ hai. Lần này tôi vô cùng xin lỗi.

作成のポイント Những điểm lưu ý khi viết thư xin lỗi (p.57)

(1) Sử dụng nhiều kính ngữ và những câu nhận lỗi để thể hiện sự quyết tâm và hối lỗi.
(2) Nếu bạn không biện minh mà chỉ nói lời xin lỗi thì sẽ để lại ấn tượng tốt cho dù là trong tình huống bất khả kháng.

第3章 用途別文例集 II——社外文書

1 依頼状 Thư yêu cầu (p.60)

ケース 1 (p. 61)

Nhờ quý công ty gửi báo giá cho sản phẩm dưới đây, đây là sản phẩm tôi đã nhận được mẫu vào ngày....Mong quý công ty gửi trước ngày....Xin lỗi vì đã làm phiền quý công ty.
Nếu có thêm điều kiện gì để giao dịch, xin hãy thông báo cho tôi.
Rất mong nhận được sự giúp đỡ từ quý công ty.

ケース 2 (p. 62)

Các sản phẩm của công ty chúng tôi có số mã số 000 rất vinh hạnh được đánh giá rất tốt. Chúng tôi vẫn đang nỗ lực cải tiến sản phẩm để làm vừa lòng khách hàng, để làm được điều này, chúng tôi đang tiến hành thu thập ý kiến điều tra đến các cửa hàng.
Chúng tôi nhờ quý cửa hàng nếu có thể thì hãy điền thông tin vào giấy điều tra và bỏ vào phong bì đã chuẩn bị sẵn rồi gửi lại cho chúng tôi. Rất xin lỗi vì đã làm phiền quý vị.
Mong quý vị phản hồi trước ngày....Xin chân thành cám ơn.

作成のポイント Những điểm cần lưu ý (p. 63)

(1) Cần viết chi tiết điều kiện, nội dung muốn nhờ báo giá
(2) Viết rõ mục đích làm khảo sát
(3) Cần chuẩn bị trước phong bì có dán tem để đối phương phản hồi lại. Sau khi nhận được hồi đáp thì cần cám ơn ngay.

2 詫び状 Thư xin lỗi (p.64)

ケース 1 (p. 65)

Chúng tôi xin lỗi vì đợt hàng giao ngày ... theo đơn đặt hàng ngày....đã bị trộn lẫn một phần hàng kém chất lượng.
Về nguyên nhân xảy ra việc này, chúng tôi sẽ ỳim hiểu và thông báo chi tiết đến quý vị vào ngày hôm sau. Số hàng kém chất lượng chúng tôi đã xử lý đổi hàng cho quý vị.
Chúng tôi rất xin lỗi vì đã làm phiền đến quý vị. Chúng tôi xin hứa sẽ cẩn thận không để xảy ra sai sót này lần thứ hai, rất mong quý vị tha lỗi.
Rất mong quý vị sẽ tiếp tục ủng hộ cho công ty chúng tôi.
Một lần nữa, chúng tôi vô cùng xin lỗi.

ケース 2 (p. 66)

Chúng tôi vô cùng xin lỗi vì không chuyển tiền theo yêu cầu thanh toán vào ngày...của quý công ty.
Sau khi nhanh chóng điều tra, chúng tôi đã tìm ra nguyên nhân là do lỗi thủ tục hành chính của chúng tôi và đã không xử lý yêu cầu thanh toán của quý vị. Chúng tôi vô cùng xin lỗi vì mắc phải lỗi vô cùng cơ bản trong kế toán. Hôm nay chúng tôi đã chuyển khoản vào tài khoản mà quý công ty đã thông báo, xin hãy kiểm tra tài khoản.
Từ nay về sau chúng tôi sẽ lưu ý cẩn thận, mong quý vị hãy bỏ qua cho.

作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 67)

(1) Cho dù bạn chưa biết sự việc xảy ra do nguyên nhân gì thì hãy xin lỗi và xử lý ngay hậu quả cho đối phương. Thông báo nguyên nhân và thể hiện thành ý là điều quan trọng. Tuy nhiên bạn hãy nói rằng "Đang tìm hiểu" và kêu gọi sự thông cảm của đối phương.
(2) Nếu phía bạn sai hoàn toàn thì hãy nói lên sự thật và xin lỗi một cách lịch sự.

3 通知・案内状 Thư thông báo (p. 68)

ケース 1 (p. 69)

Dưới đây là thông tin chúng tôi đã chuyển tiền cho 2 thùng hàng theo thư yêu cầu thanh toán [VG-8800] của quý vị. Mong quý vị kiểm tra lại thông tin.
Sau khi kiểm tra tiền, cảm phiền quý vị thông báo lại cho chúng tôi. Xin cám ơn.

ケース 2 (p. 70)

Dưới đây là thông tin hội chợ thường kỳ do công ty chúng tôi tổ chức. Hội chợ lần này đặc biệt sẽ kết hợp triển lãm sản phẩm mới "000 plus" dự kiến bán ra vào tháng tới. Sản phẩm "000 plus" là sản phẩm cải tiến thêm chức năng mới của sản phẩm "00" , thành công với độ gọn nhẹ hơn. Chúng tôi rất mong được nghe ý kiến thẳng thắn của quý vị.
Rất mong quý vị bớt chút thời gian quý báu để đến buổi triển lãm của chúng tôi.

作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 71)

(1) Đối với những đối tượng đã quá quen thuộc thì không cần viết dài dòng, tóm lược cũng được.
(2) Những câu chào hỏi dùng trong thư hướng dẫn sự kiện, không cần dùng cách nói trịnh trọng cứng nhắc như「～の候」, có thể dùng cách nói mềm mại hơn.
(3) Nhằm mục đích quảng cáo, điều quan trọng là bạn thể hiện rằng tại sự kiện có hàng giảm giá hoặc sự kiện đặc biệt.

4 回答の文書 Thư hồi đáp (p.72)

ケース1 (p. 73)

Chúng tôi đã cân nhắc xong thư báo giá cho sản phẩm [AC-577] vào ngày....của quý vị. Công ty chúng tôi và quý công ty đã giao dịch với nhau trong thời gian khá dài, và chúng tôi cũng đã nỗ lực để đáp lại sự kỳ vọng của quý công ty. Tuy nhiên, chúng tôi rất khó khăn phải nói rằng, chúng tôi không thể giảm giá 10% như mong đợi của quý vị. Như quý vị đã biết, do ảnh hưởng của việc giá dầu thô tăng vọt mà toàn ngành đều gặp khó khăn. Mong quý vị hãy hiểu rằng, giá mà công ty chúng tôi đưa ra là kết quả của rất nhiều cố gắng.
Tuy nhiên, lần này chúng tôi cố gắng đáp ứng yêu cầu của quý vị và có thể giảm được 3%. Mong quý vị hiểu tình hình và hợp tác với chúng tôi.
Rất mong nhận được hồi đáp.

ケース2 (p. 74)

Chúng tôi xin xác nhận đơn đặt hàng "YG499" vào ngày...của quý vị. Cám ơn quý vị đã sử dụng dịch vụ của công ty chúng tôi.
Chúng tôi sẽ tiến hành xuất hàng theo thông tin dưới đây, mong quý vị hãy kiểm tra lại. Dự định hàng sẽ giao đến vào ngày quý vị yêu cầu, ngày...
Rất mong tiếp tục nhận được sự ủng hộ của quý vị.
Xin cám ơn.

作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 75)

(1) Khi muốn từ chối yêu cầu của đối phương thì hãy xin lỗi đối phương.
(2) Khi nhận lời thì hãy hồi đáp lại nhanh nhất có thể. Hãy lưu ý đừng tỏ thái độ cao ngạo trong thư hồi đáp.
(3) Văn bản đồng ý sẽ có hiệu quả về mặt pháp lý, vì vậy cần phải ghi nội dung rõ ràng.
(4) Tiền thanh toán không ghi vào trong thư yêu cầu mà ghi trong phần ghi chú.

5 請求状(せいきゅうじょう)・督促状(とくそくじょう) Thư yêu cầu thanh toán/ Thư đốc thúc (p.76)

ケース1 (p. 77)

Chúng tôi xin gửi yêu cầu thanh toán đính kèm theo thư này cho đợt hàng 35 cái "BB440". Mong quý vị dành thời gian quý báu để thanh toán trước ngày....
Mong rằng sẽ tiếp tục nhận được sự hỗ trợ từ quý vị.

ケース2 (p. 78)

Chúng tôi liên lạc vì chưa xác nhận được thanh toán của quý vị cho đơn hàng 40 cái "CC550" đã được yêu cầu thanh toán ngày..., đến nay đã quá hạn thanh toán... tháng... ngày.
Mong quý vị kiểm tra thông tin và nhanh chóng thanh toán cho chúng tôi.
Nếu quý vị đã thanh toán trước khi nhận được thư này thì xin hãy bỏ qua
Xin cám ơn

作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 79)

(1) Yêu cầu thanh toán làm bằng văn bản khác. Hãy thận trọng để không bị nhầm lẫn con số trong thư yêu cầu thanh toán.
(2) Trong giao dịch chính thức, dù đối tác phải trả tiền là chuyện dương nhiên. Tuy cũng hãy viết lịch sự để tạo sự dễ chịu cho đối tác.
(3) Cách nói vòng vo khi chưa nhận được tiền. Hãy nói rằng "chúng tôi chưa xác nhận được" để nói về việc đối phương chưa chuyển tiền.
(4) Về mặt lễ nghi, hãy xin lỗi trước về trường hợp nếu đối phương đã thanh toán.

第4章 ビジネスメールのマナー——書き方の基本と文例

2 文例 Các ví dụ (p.90)

文例1　作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 90)

Vì đây là dạng mail công việc kết hợp nhiều lịch trình, vì vậy hãy nói rõ ràng thông tin ,sử dụng "" "", làm sao để tất cả các thành viên không ai hiểu lầm và có thể hồi đáp nhanh chóng Ngoài ra, nhất thiết phải đặt ra thời hạn trả lời.

文例2　作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 91)

Thể hiện sự cám ơn đối với việc đối phương đã bỏ công ra phản hồi lại nhanh chóng cho bạn.

文例3　作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 92)

Những mail hỏi thăm hàng còn hay không thường là sau đó sẽ đặt hàng, vì vậy hãy phản hồi lại ngay. Nếu không còn hàng thì cũng hãy lịch sự trả lời bằng cách đưa ra những mặt hàng thay thế.

文例4　作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 93)

Hãy lưu ý rằng mail trong nội bộ công ty có câu mở đầu và phần chữ ký khác với mail cho đối tác ngoài công ty.

文例5　作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 94)

Hãy viết thật lịch sự khi lần đầu tiên gửi mail cho đối phương. Đối phương sẽ quyết định có tiếp tục giao dịch hay không, vì vậy không cần viết quá chi tiết.

文例6　作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 95)

Dùng cách viết nhờ vả cho nội dung mail nhắc nhở hay than phiền. Viết về tình hình khó khăn của bạn và thúc đối phương giải quyết.

文例7　作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 96)

Nói về ngày nghỉ việc và cám ơn trong thời gian làm việc đã giúp đỡ mình. Đối với đối phương việc ban giao lại công việc là quan trọng, hãy viết lại vài dòng để bàn giao.

文例8　作成のポイント Những điểm lưu ý (p. 97)

Nói về ngày nghỉ việc và cám ơn trong thời gian làm việc đã giúp đỡ mình. Đối với người phải cần thiết bàn giao lại công việc, hãy viết lại các nội dung bàn giao.

付録　練習問題の解答例

PHỤ LỤC: BÀI LUYỆN TẬP VÀ ĐÁP ÁN

第2章　用途別文例集 I ——社内文書

1 稟議書　応用練習（p.41）

文房具類のオンライン購入の件

現在、文房具類が必要になった場合、総務部の備品係が、その都度、文房具店などで購入しています。そのため、時間的にも経費的にもロスになっていると思われます。そこで、これらのロスを解消するため、今後、文房具類はオンライン購入してもよろしいかお伺いいたします。オンライン購入には下記のようなメリットがあると思われます。

記

1　オンラインショップ名　ブング・ネット
2　価格　　文房具店での購入に比べ３％割安である。
3　特典　　1）一括購入割引がある。そのため
　　①経費節減になる。
　　②その都度購入するより時間的節約にもなる。
　　2）ポイント制度がある。
　　ポイントを貯めることにより、さらに割引が得られる。
4　登録　　最初に無料登録する必要がある。その後は誰でも利用できる。
5　添付資料　ブング・ネットのカタログ１冊

以上

◆ 標題・主文の訳

Stationery Purchase Online

At present, Administration Department office supplies staff purchase office stationary at shops. I believe this practice to be an inefficient use of time and money. Thus, I request permission to buy stationary online in order to minumize these losses. I believe the merits of purchasing stationary online are as follows:

Mua hàng văn phòng phẩm trực tuyến

Hiện nay, mỗi khi cần văn phòng phẩm thì nhân viên phụ trách thiết bị của phòng tổng vụ lại đi mua tại các cửa hàng. Tôi thấy như vậy khá mất thời gian và kinh phí. Vì vậy, để tiết kiệm phần chi phí này, tôi xin hỏi là từ nay về sau có thể đặt mua văn phòng phẩm trực tuyến được không ? Nếu mua trực tuyến sẽ đạt được những lợi ích sau:

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① 理由、目的が書いてありますか。
② 期待できる効果が書いてありますか。
③ 割安の安さの程度は？　ただ「安い」だけでは説得力がありません。→具体的な数字のデータを！
④「記」は箇条書きになっていますか。

2 報告書 応用練習（p.45）

「営業の基本を考える研修会」参加報告書

このたび、標記研修会に参加いたしましたので、下記のとおり報告します。

記

感想：　営業の基本は「売ること」ではなく、「顧客のニーズを知ること」である、ということがよく分かった。顧客のニーズを知り、それに合わせて「提案する」という気持ちが大切であり、「売りたい」、「売ろう」という気持ちだけでは相手には何も伝わらないということに気づいた。また、アフターサービスは顧客とのコミュニケーションの貴重な機会であるので怠ってはいけない、ということも納得できた。得意先回りで靴が1カ月弱で駄目になったという講師の体験談は、実感がこもっていて心に残った。やはり営業は足で稼がなければならない。

今後は、事務的になりがちなメールでの連絡を減らし、直接訪問したり、折々の挨拶状を出したりしようと思う。また、自分自身が商品についてもっと理解を深めるよう努力したい。そうした努力を通じて、顧客ニーズを把握し、提案型の営業活動を実践していきたい。

以上

自己チェックポイント――自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① 学んだことが何か、書いてありますか。ここでは「わかった」「気づいた」「納得できた」という表現を使いましたが、同じでなくても構いません。

② 学んだことを今後にどう生かすか、書いてありますか。

3 議事録 応用練習（p.49）

決定事項

・ＡＧ企画に発注（社内で問題になっているが、今回は日程の関係上、ＡＧ企画に発注）

・AG 企画には、こちらの要求を確実に伝え、確認。

・新しい発注先の候補を探す。→次回会議までに資料を集める。（鈴木）

自己チェックポイント ―― 自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① 「決定したこと」が書いてありますか。

② 決定したこと以外のことは書いてありませんか。例えば「古い付き合いなので切れない（＝発注や取引をやめる）」というのは、「決定」ではなく、話し合いの過程でのことですから、書きません。

4 企画・提案書　応用練習 (p.53)

① 資料・ファイルの整理提案

標記について下記のように提案いたしたく、ご検討をお願いいたします。

記

▶提案理由

現　状… 古い資料やファイルが多く、オフィスが狭くなっている。このままでは、これから先ますます資料などが増え、オフィスもさらに狭くなっていくと考えられ、仕事に差し支えが出てくる恐れがある。

改善策… 資料保管のルールを決め、新たな保管場所を決めることで、必要なものがすぐに取り出せるようにし、オフィスのスペースも十分に確保する。このことで、仕事の能率も上がると考えられる。

▶資料保管のルール

分類別にファイルの色を決める。

さらに、年月ごとにファイルし、背表紙のファイル名の下に年月も記入する。

ファイルして保管しておく期間を決め、時期が来たら再度見直して、必要なもの以外は処分する。

▶保管場所

現在資料等が保管されているキャビネットも、資料の分類別に置く場所を決める。

さらに、年月に分け、それが分かるようにキャビネットにも表示する。

ファイルを使ったら、元の場所に戻すということを徹底する。

▶その他

整理したら、オフィスの全員に確認し、徹底するようにする。

各自が責任を持ってファイルを扱うようにする。

以上

◆「提案理由」などの訳

▸ Specific

Reason for Proposal

The office is filled with documents and files that are out-of-date. The office will have less room because of increasing numbers of documents. If nothing is done, it might affect our operations.

Suggestions for Improvements

Establish rules for storing materials and prepare a new place for keeping them.Create enough office space to facilitate quick retrieval of needed items.The level work efficiency will improve as a result.

▸ Rules for Filing Materials

Use different colors for each kind of file.

File by month and year, and write dates under the titles on spine labels.

Decide how long the files are to be kept, review them when a certain time has passed, and throw away all but the ones that are necessary.

▸ File Storage

Reorganize the position of the cabinets in which documents are currently stored. They should be arranged by type of document.

Moreover, the cabinets should be clearly written on them.

We must be sure to files back where they were after using them.

▸ Miscellaneous

Once the office has been rearranged, ensure all employees are aware of the new system. Have each employee responsible for using the files.

▸ **Lý do đề xuất**

Hiện nay, các tài liệu và file cũ khá nhiều khiến văn phòng chật hẹp. Nếu cứ tình hình như thế này, số lượng tài liệu ngày càng tăng, văn phòng lại càng chật chội, e la2 sẽ gây ảnh hưởng đến công việc.

Phương án cải thiện... đặt ra các quy định về bảo quản tài liệu, quy định nơi cất tài liệu sao cho có thể nhanh chóng lấy được các tài liệu cần thiết, không gian văn phòng cũng được đảm bảo. Tôi nghĩ nếu làm như vậy thì năng suất làm việc sẽ tăng lên.

▸ **Nguyên tắc bảo quản tài liệu**

Quy định màu sắc cho mỗi loại file.

Ngoài ra, phân loại theo tháng, năm, ghi ngày tháng vào dưới tên file ở phần gáy file.

Quy định thời hạn bảo quản file, khi đến hạn thì lấy ra xem lại, chỉ giữ lại những file cần thiết.

▸ **Nơi bảo quản**

Quy định nơi cất mỗi loại file, quy định các hộc tủ đang chứa các tài liệu hiện tại.

Phân loại theo tháng , năm và hiển thị trên các hộc tủ sao cho dễ biết.

Triệt để việc trả lại tài liệu vào chỗ cũ sau khi xem xong.

▸ **Các đề xuất khác**

Khi sắp xếp lại tài liệu thì phải hỏi tất cả mọi người trong văn phòng.

Mỗi người phải có trách nhiệm khi sử dụng file.

自己(じこ)チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

①オフィスが狭いことのマイナス面(めん)が書かれていますか。ただ「狭い」だけでは説得力(せっとくりょく)が弱(よわ)いです。

②「現状」と「改善策」が書いてありますか。例のように分けなくてもいいですが、読む人に分かりやすく書いてください。

③なるほど、と思うような内容(ないよう)になりましたか。

② 本社ウェブサイト一新の提案

現在のわが社のウェブサイトについて、分かりづらい、という意見が、社内外より少なくありません。そこで、見やすいウェブサイトに一新するため、下記のように委員会を立ち上げるよう提案いたします。ご検討のほどよろしくお願いいたします。

記

提案事項：コンテンツ委員会を立ち上げる。
※各部署から 1 名、外部からウェブデザイナー 1 名で構成。

〈作業の流れ〉
1．ウェブサイトに載せたい、つまり、外へ向けて発信したい内容を挙げる。
2．内容を吟味し、統合できるものは統合するなど整理して、コンテンツを決定する。
3．コンテンツを元に、デザイン案を作成、検討する。

以上

◆ 主文の訳

We have a number of claims from both inside and outside of our company that it is hard to understand our website. To make our website easier to understand, I propose that we create the committee that is shown as follows. Thank you in advance for your consideration.

Hiện nay có không ít ý kiến từ người ngoài công ty rằng trang web của công ty chúng ta khó hiểu. Vì vậy, để làm cho trang web dễ xem hơn, tôi đề nghị thành lập ban quản lý như sau. Mong công ty xem xét.

◆〈作業の流れ〉の訳

<Workflow>
1. Give contents that we want to upload on the website-in other words, information we want to transmit to outside.
2. Examine the website, combine what can be combined, and determine the final contents.
3. Plan and discuss the design based on contents.

<Trình tự công tác>
1. Đưa nội dung muốn đăng tải trên web, nói cách khác là nội dung muốn đưa ra ngoài
2. Giám định nội dung, chỉnh lý những nội dung có thể kết hợp được để quyết định nội dung web.
3. Dựa trên nội dung để xem xét thiết kế.

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① どんなメンバーが集まるか書いてありますか。
② 作業の大まかな流れが書いてありますか。
③ 作業内容にも触れられていますか。具体的なことは委員会での話し合いですが、どんなことが議題として考えられるか、案を挙げましょう。

③ 紙類の使用改善案

現在、コピー用紙等、紙類の無駄遣いが多くなっており、それにかかる経費も少しずつ増えています。紙類の経費を抑えると共に、環境面への影響も考え、紙類の使用に関し、下記のように改善いたしたく提案します。ご検討くださいますようお願い申し上げます。

記

■コピーに際してのルール（案）

- 余分なコピーをしないよう気をつける。
- なるべく、両面コピーするようにする。
- 失敗したコピー用紙は、外部に漏れてはいけない書類以外、メモなどに裏紙として使う。
- 以上を徹底させるよう、社内にポスターを張って呼びかける。
- コピー機付近の壁にも注意事項を書いて張り、注意を喚起する。

■紙類の購入について

- コピー用紙に関しては、コピー機のレンタル業者に、コピー用紙の使用料を含んだ月々のメンテナンス料金を見積もってもらう。
- もう少し安価な紙を購入できないか、紙の質などを考慮しながら検討する。

以上

◆主文の訳

Today, with the use of copies and other documents, much paper is wasted. The expense involved has been steadily increasing. To keep down the expense of paper and in consideration of the impact on the environment, I propose the following improvements in paper usage. I hereby submit my proposal for your consideration.

Hiện nay, việc sử dụng phung phí giấy copy, và các loại giấy khác ngày càng nhiều, khiến cho chi phí tiêu tốn khá nhiều. Để tiết kiệm chi phí về giấy, cùng với việc bảo vệ môi trường, tôi xin đưa ra những phương án dưới dây để cải thiện tình hình sử dụng giấy.

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① 無駄遣いが多いことのマイナス面が書いてありますか。「無駄遣いが多い」だけでは、説得力が弱いです。

② 無駄遣いが減るような提案になりましたか。

③ 社内に周知徹底させるような提案ができましたか。

④ 本文と「記」とを比べて、過不足がありませんか。ここでは本文に「経費」のことも書きましたから、購入についても触れました。

5 始末書

敬語練習問題（p.57）　敬語が使われている部分に下線を引いてあります。

ケース1

この度、近畿商事様よりご注文いただいた製品「○○○（品番5897）」を発送する際、誤って別の製品「○○○（品番5987）」を送ってしまいました。結果、近畿商事様には大変ご迷惑をおかけし、会社に多大な損害を与えてしまいましたことは大変申し訳なく、心よりお詫び申し上げます。

今後は発送前に再度、受注内容を確認し、二度とこのようなミスを犯すことがないように注意を徹底してまいることを固く誓い申し上げます。

ケース2

この度、私の不注意から平成○年○月○日に無断欠勤をし、業務上ご迷惑をおかけいたしましたこと、大変深く反省しております。

前日の晩より子供が発熱・嘔吐したため、夜中に病院へ行きました。治療が長引いたため、そのまま夜を明かして○日の午後まで付き添っておりました。気が動転していたのと、早朝から入院道具などを自宅へ取りに帰るなど慌ただしくしておりましたので、つい会社への連絡を怠ってしまいました。また、その後、夜まで眠ってしまい、連絡ができませんでした。

このことで、業務に支障を来し、同部の皆様に多大な迷惑をかけてしまいました。今後は二度とこのような無責任な行動をしないことを誓約いたします。この度は、誠に申し訳ございませんでした。

応用練習（p.57）

この度、富士商事様よりいただいた発注書を、私の不注意で誤ってシュレッダーにかけてしまいました。そのため、富士商事様には再度発注書をお送りいただくことになり、ご迷惑をおかけしただけでなく、当社に対する富士商事様の信頼を損ない、会社にも多大な損害を与えてしまいましたことは、大変申し訳なく、深く反省いたしております。心よりお詫び申し上げます。

原因は、個人情報の載った書類をまとめてシュレッダーにかけているときに発注書が混じってしまったからであり、これは私の不注意によるもので、弁解のしようもございません。

今後、必要書類とシュレッダー処理の書類とをきちんと分け、一緒にならないようにし、さらに、シュレッダーにかける際は、重ねてチェックするようにいたします。二度と今回のようなミスを犯すことがないよう注意を徹底してまいることを誓約申し上げます。

◆訳

I carelessly put the purchase order form from Fuji Trading Co., Ltd. into a shredder. Because of my mistake, Fuji Trading Co., Ltd. had to resend the purchase order form. I not only caused a tremendous inconvenience to you, but also it undermined your trust in us. This also caused serious damage to my own company. I would like to take this opportunity to apologize for my mistake. I truly realize that my mistake gave both you and us lots of inconvenience

The cause is that I put the purchase order form into a shredder with other documents which have personal date on. This happened because of my carelessness and I must be to blame.

I will exactly separate necessary documents from documents to put into a shredder. Besides, I will double-check documents when I put them into a shredder. I promise that I will thoroughly pay attention not to make such a mistake again.

Vừa rồi tôi đã bất cẩn để đơn đặt hàng của công ty thương mại Phú Sĩ vào máy huỷ giấy. Vì vậy tôi đã một lần nữa nhờ công ty thương mại Phú Sĩ gửi lại đơn đặt hàng, và việc này không chỉ gây phiền toái cho phía công ty khách hàng mà còn làm mất đi sự tin cậy của khách hàng dành cho công ty chúng ta. Việc này gây ra nhiều tổn hại cho công ty, tôi rất hối hận và xin lỗi về việc này.

Nguyên nhân là trong lúc tôi gom những giấy tờ có thông tin cá nhân để huỷ thì bất cẩn để chung đơn đặt hàng vào. Tôi không có gì để biện minh cho hành động bất cẩn của mình.

Từ nay về sau, tôi sẽ phân ra rõ ràng tài liệu quan trọng và tài liệu để huỷ, không để chung các loại giấy tờ, và trước khi huỷ giấy sẽ xác nhận lại một lần nữa. Tôi xin hứa sẽ không để xảy ra sai sót như thế này lần thứ hai.

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① 事実関係の説明が書いてありますか。ここでは、発注書をシュレッダーにかけたことと、それが原因で再度送ってもらうことになった、ということです。

② なぜ大事な書類をシュレッダーにかけてしまったのか、書いてありますか。

③ お詫びや反省の言葉がありますか。

④ 二度と同じことをしない、という決意が書いてありますか。

第3章　用途別文例集 II ——社外文書

1 依頼状

敬語練習問題（p.63）　授受表現に敬語が使われている部分に下線を引いてあります。

ケース1

さて、20××年○月○日に、見本を、お送りいただきました下記の商品につきまして、見積書を、ご送付くださいますようお願い申し上げます。ご多忙中恐縮ではございますが、○日までに、お送りいただけますと幸いです。

誰が	何をする
①相手	見本を送る
②相手	見積書を送る
③相手	見積書を○日までに送る

ケース2

さて、弊社製品の○○○シリーズはおかげさまで大変、好評をいただいておりますが、当社では製品の改良に努め、さらにお客様に、喜んでいただくために、販売店の皆様にアンケート調査を実施しております。

ご多忙のところ、大変恐縮に存じますが、別紙アンケート用紙にお差し支えのない限りでご記入の上、同封の返信用封筒にて、ご返送賜りたくお願い申し上げます。

なお、誠に勝手ながら○月○日までに、ご返信いただけますでしょうか。重ねてお願い申し上げます。

誰が	何をする
①お客様	○○シリーズを良いと評価する
②お客様	製品を喜ぶ
③相手	アンケートを返送する
④相手	アンケートを返送する（返信する）

応用練習（p.63）

さて、○月○日発行の『月刊ＡＢＣ』にて、貴社のＰＣ周辺機器の広告を拝見しました。つきましては、お手数ながら、詳細の分かる商品カタログ・資料をご送付いただいてもよろしいでしょうか。

◆訳

I saw the advertisement about your peripherals for personal computers on "Monthly ABC" issued on DD of MM. Could you please send me a detailed product catalog and information materials?

Tôi đã xem quảng cáo về các thiết bị ngoại vi máy tính của quý công ty trên báo [Nguyệt san ABC] phát hành ngày...tháng...Quý công ty vui lòng gửi cho tôi tài liệu, catologe về sản phẩm để cung cấp thêm chi tiết sản phẩm.

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① ほかの表現例

ご送付いただいてもよろしいでしょうか

→ご送付いただけますでしょうか／ご送付くださいますようお願いいたします

など、全部は書きませんが、第1章の「敬語の表現」（p.35 ～ p.36）を参照しましょう。

②「ご送付していただけますよう～」となっていませんか。「ご送付してください」は間違いです。「ご＋〈する動詞〉の名詞の形＋する」は謙譲語です（例：ご報告する）。

2 詫び状

敬語練習問題（p.67）　授受表現に敬語が使われている部分に下線を引いてあります。

ケース1

さて、平成○○年○○月○○日付にて、ご注文いただき、○月○日に納品いたしました「○○」に、一部不良品が混入しておりましたこと、誠に申し訳ございません。

不良品混入の原因につきましては、弊社内にて調査した上、後日改めて詳細を、ご報告させていただきたく存じます。不良品につきましては、すでにお取り替えするよう手配いたしております。

貴社には大変ご迷惑をおかけいたしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。今後、二度とこのような失態が起きないよう、厳重に注意してまいりますので、何卒ご容赦のほどお願い申し上げます。

どうか今後とも変わらぬお引き立てを賜りますよう、併せてお願い申し上げます。

誰が	何をする／した
①相手	注文した
②自分	不良品混入の原因を報告する

ケース2

（前略）今後このような不手際のないよう十分に注意いたしますので、どうか今回の件はご容赦いただきたく、お願い申し上げます。

誰が	何をする
相手	許す

応用練習（p.67）

さて、ご注文いただきました「冷凍海鮮なべセット」10箱について、指定日の○月○日に、お届けできませんでしたこと、誠に申し訳ございませんでした。

当方で調査いたしましたところ、配送の送り状の住所を間違って記入したため、運送会社の配送センターに保管されていたことが判明いたしました。

運送会社にはすでに連絡をし、○月○日の午前中に、貴社にお届けできることとなっております。

今後、このような初歩的ミスを二度と犯すことのないよう、十分注意いたしますので、何卒ご容赦いただけますようお願い申し上げます。どうかこれに懲りず、今後とも変わらぬお引き立てをお願い申し上げます。

◆「応用問題」の訳

We would like to apologize for the delayed delivery of ten sets of "Frozen Seafood Nabe Set" which you ordered to be delivered on DD of MM.

We carried out investigations into this problem, and it has come out that the wrong address was written on the invoice, as a result, the products were kept at a delivery center of the carrier.

We have already contacted the delivery company and you will get the products in the morning of DD of MM

We promise to take great care that such a rudimentary mistake will never happen. Once again, our apologizes for the delayed delivery.

Sincerely,

Chúng tôi xin lỗi vì đơn hàng 10 hộp "Lẩu hải sản đông lạnh" được đặt hàng vào ngày ...tháng... đã không được giao đúng hẹn.

Theo tìm hiểu, chúng tôi đã tìm ra nguyên nhân là do địa chỉ giao hàng ghi trên giấy chuyển hàng bị sai và đã bị lưu lại tại trung tâm phân phối của công ty vận chuyển.

Chúng tôi đã liên lạc với công ty vận chuyển và sẽ gửi hàng đến cho quý công ty vào buổi sáng ngày ... tháng ...

Từ đây về sau chúng tôi sẽ lưu ý không để xảy ra những lỗi sơ đẳng như thế này , mong quý khách thứ lỗi. Rất mong quý khách tiếp tục giao dịch với chúng tôi.

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① 最初に謝りの文（言葉）が書いてありますか。表現は例と違ってもかまいません。

② 原因が書いてありますか。このケースでは原因がはっきりしていますので書きましょう。

③ どう対処したか、書いてありますか。クレームにはすぐに対応しなければなりません。特に、このケースのように原因が分かっている場合には早急な対応が必要です。そして、どのように対応したのかを相手に伝えなければなりません。

④ 今後の改善策や決意が書いてありますか。

3 通知・案内状

敬語練習問題（p.71） 授受表現に敬語が使われている部分に下線を引いてあります。

ケース1

（前略）なお、お手数ではございますが、入金ご確認後、ご一報いただきますようお願い申し上げます。

誰が	何をする
相手	入金の確認を知らせる

ケース2

（前略）ぜひ、ご高覧を賜り、忌憚のないご意見を、お聞かせいただければ幸いでございます。
ご多忙中のところ恐縮ではございますが、どうぞ、ご来場くださいますようお願い申し上げます。

誰が	何をする
①相手	展示会に来て製品を見る
②相手	製品についての意見を聞かせる
③相手	展示会に来る

②「聞かせる」「見せる」に「もらう」や「いただく」が付くと難しいと思う人は多いですが、ポイントは、「もらう／いただく」の前の動詞は相手がすること、ということです。この場合の、相手が「製品についての意見を聞かせる」ということは「製品についての意見を言う」と同じことです。「自分が相手の意見や話などを聞きたい」ときに、この表現「聞かせてもらう／いただく」、また「聞かせてほしい」を使います。

応用練習（p.71）

さて、来る○月○日、当社第○回定時株主総会を開催いたします。万障お繰り合わせの上、ご出席賜りますようご案内申し上げます。
なお、ご都合により当日ご欠席なさる場合は、お手数ですが、同封の委任状に賛否をご記入いただき、ご捺印の上、ご返送くださいますようお願いいたします。

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① ほかの表現例
開催いたします→開催させていただきます
ご出席賜りますよう→ご出席いただけますよう
ご返送くださいますよう→ご返送いただきたく

② その他の表現は第1章の「敬語」（p.29 ～ p.36）を見てチェックしましょう。

③「ご出席して」、「ご欠席する」、「ご返送する」となっていませんか。謙譲語です。

〈＋α〉「～賜る」という表現は「～いただきたい」という意味の、さらに丁寧な言い方です。前に来るのは「ご出席／ご高覧／ご高見」などで、「ご覧賜る」や「ご回答賜る」などとは使いません。あなたの会社でよく使われている言葉を覚えておくといいでしょう。

4 回答の文書

敬語練習問題（p.75）　授受表現に敬語が使われている部分に下線を引いてあります。

ケース1

さて、○月○日付の貴信にございました「AC−577」の価格見積もりの件につきまして、検討させていただきました。貴社とは長く、お取り引きさせていただいておりますので、何とかご期待に沿えるように努力いたしましたが、誠に残念ながら、ご希望どおりの10%の値引きはいたしかねます。
（中略）
しかしながら、今回はご要請に少しでもお応えできるよう再考いたし、、3%の値引きをさせていただきたいと存じます。どうぞ事情を、ご理解いただき、、ご了承いただけますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

誰が	何をする／した
①自分	価格について検討した
②自分	相手の会社と取り引きをしている
③自分	価格を3%値引きする
④相手	事情を理解する
⑤相手	今回の件を了解する

ケース2

さて、○月○日付の貴信にてご注文いただきました「YG499」の件、確かに承りました。ご用命、誠にありがとうございました。
つきましては、さっそく下記のとおり出荷の手配をいたしましたので、よろしくご査収ください。ご指定の、○月○日必着の予定です。

誰が	何をした
相手	YG499を注文した

応用練習（p.75）

拝復　貴社ますますご繁栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、6月20日付の貴信にて、○月○日の工場見学のお申し込みをいただきまして、誠にありがとうございました。

しかしながら、大変申し訳ございませんが、その日はすでに他機関よりの視察が入っておりまして、ご希望に沿いかねる状況でございます。

つきましては、別紙にて、前後ひと月以内で対応可能な日をお知らせいたします。なお、別紙記載の期日以降については、○月○日現在、予定は空白となっております。ご参考くださり、ご再考いただければ幸いでございます。

まずは取り急ぎ、ご回答申し上げます。

敬具

◆ 訳

Thank you very much for your assistance as always.

We are happy that you applied to tour our factory tour on DD of MM.

Unfortunately, we have already accepted another application and we are not available on the day you appointed.

Thus, we will send you a list of available days in a two month period. Schedules after the dates we suggest on the list have not been decided as of DD of MM. We would be delighted if you could consider applying for a tour on another date.

I reply in haste to your application.

Chúng tôi rất vui mừng vì sự thịnh vượng của quý công ty. Xin chân thành cám ơn vì sự quan tâm của quý khách.

Ngày 20/6 chúng tôi đã nhận được đăng ký tham quan nhà máy vào ngày ... tháng..., xin chân thành cám ơn quý công ty.

Tuy nhiên, chúng tôi rất xin lỗi vì ngày hôm đó đã có một đoàn khác đăng ký tham quan, nên e là không thể phục vụ quý khách vào hôm đó.

Chúng tôi sẽ gửi đến quý công ty những ngày mà chúng tôi có thể đón tiếp trong vòng 2 tháng tới. Từ sau những ngày trong danh sách, hiện tại chúng tôi còn trống ngày ... tháng..., mong quý công ty tham khảo và chọn lại ngày.

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① 頭語は「拝復」となっていますか。返信ですから、「拝啓」などは使いません。

② 本文の最初は、申し込みに対するお礼の文（言葉）が書かれていますか。

③「申し訳ない」という気持ちを表す言葉が使われていますか。

④「今回は断るけれど、違う条件なら受けられる」という内容が書いてありますか。このようなケースの場合、ただ断るだけだと、嫌がっているような印象を与えてしまいます。ほかの条件を考えたり、別の方法を提案したりしてみましょう。

5 請求状・督促状

敬語練習問題（p.79）　授受表現に敬語が使われている部分に下線を引いてあります。

ケース1

さて、○月○日付で、納品させていただきました「BB440」35個の代金を、別紙請求書のとおりご請求申し上げます。ご多用中とは存じますが、○月末日までに、ご送金くださいますようよろしくお願い申し上げます。

誰が	何をする／した
①自分	商品（「BB440」）を納入した
②相手	商品の代金を送る

ケース2

さて、○月○日付でご請求申し上げました「CC550」40個の代金につきまして、お支払い期限を過ぎた○月○日現在、いまだご送金を確認できておりません。

何かの手違いかと存じますが、ご調査の上、至急、ご送金くださいますようお願い申し上げます。

なお、本状と行き違いに、ご送金いただいた場合は、悪しからずご容赦くださいませ。

誰が	何をする／した
①相手	送金する
②相手	送金した

応用練習（p.79）

さて、平成○年○日付の請求書の件ですが、○月○日、貴社ご指定の銀行口座にお振り込みいたしましたご確認いただけましたでしょうか。

○月○日現在、領収書をいただいておりません。ご多忙中申し訳ございませんが、経理上の処理の都合上、至急お送りいただきますようお願い申し上げます。

自己チェックポイント——自分が書いた文書をチェックしてみましょう。

① その他の表現は第1章の「敬語」（p.29 ～ p.36）を見てチェックしましょう。

②「お振り込みして」「ご査収して」「お送りして」になっていませんか。謙譲語です。

③「すみませんが」になっていませんか。ビジネス文書では「申し訳ございません」を使いましょう。

第4章 ビジネスメールのマナー ——書き方の基本と文例

1 (p. 98)

納品確認のお知らせ

件名はメールの内容が分かるように書く。

件名：~~「○○○」の件~~

××電機　販売部
渡辺健二様

いつもお世話になっております。

通常、「○○の候……」という長いあいさつ文は書かない。

~~盛夏の候　貴社におかれましてはご清栄のこととお喜び申し上げます。~~
富士商事営業部の伊藤です。

○月○日付で発送のご連絡をいただきました「○○○」ですが、
○月○日、無事、弊社に到着いたしました~~！（^^）~~

。

「！」や顔文字は、相手によって使ってもよいかどうか判断しなければならない。一般的にビジネスメールでは使わないほうがよい。

さっそく検収いたしましたが、商品、数量ともに間違いございませんでした。
本日、受領書を送付いたしましたので、ご査収のほど~~よろしくね~~。

お願いいたします。

この度は、納期に関しまして無理なお願いを聞いていただき、誠にありがとうございました。

くだけた表現は「礼儀を知らない」と思われる可能性があるので基本的に使わない。

今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

取り急ぎご連絡とお礼まで。

（署名）

2 (p. 99)

「○○」企画会議に関しての御礼
それほど重要でないので【重要】は入れない。
また、件名が長すぎる。

~~件名：【重要】「○○」企画会議に関して、本日はありがとうございました。~~
~~添付：「○○」企画 B 案.ppt (1,750KB)~~

「○○」企画 B 案 no.1.ppt (850KB)
何メガにもなるような大きなファイルは、圧縮するか、いくつかに分けて添付するこ

~~××(株)~~
××株式会社
(株)のような省略文字は使わない。文字化けする可能性があるだけでなく、この例の場合はあて名なので失礼にな

広報部長　山口様
いつも大変お世話になっております。
株式会社 A 企画　佐藤です。

~~本日は「○○」企画会議におきまして、ご多忙の中お時間をいただき、誠にありがとうございました。ご提案させていただきました内容につきまして、ご不明な点などございましたら、いつでもご連絡いただければと存じます。なお、ご参考までに、別案の資料を添付いたしました。お時間のあるときにご覧いただければ幸いです。~~

今後とも貴社のお役に立つ有益なご提案をしていけるよう、一層の努力をしてまいりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

まずはメールにてお礼申し上げます。

(署名)

本日は「○○」企画会議におきまして、ご多忙の中お時間をいただき、誠にありがとうございました。

ご提案させていただきました内容につきまして、ご不明な点などございましたら、いつでもご連絡いただければと存じます。

なお、ご参考までに、別案の資料を添付いたしました。
(ファイル名：「○○」企画 B 案 no.1 , no.2)
容量が大きいので分割して送信いたしました。お時間のあるときにご覧いただければ幸いです。

本文はダラダラ書かず、段落ごとに 1 行空けるなど読みやすくする。
ファイルを添付するときは、ファイル名を書いておくほうが丁寧。

参考文献

『決定版　文例ハンドブック』（西本万映子／坂井尚著　PHP 研究所　2007）
『ビジネス文書実用事典』（安田賀計著　PHP エディターズ・グループ　2007）
『ビジネス文書完全ハンドブック』（株式会社学習研修社　2003）
『ビジネスメール表現事典』（ビジネス文書マナー研究会　ナツメ社　2007）

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP. HỒ CHÍ MINH
280 AN DƯƠNG VƯƠNG, PHƯỜNG 4, QUẬN 5, TP HỒ CHÍ MINH
Điện Thoại: (08) 38 301 303 - Fax: (08) 39 381 382
Email: nxb@hcmup.edu.vn
Website: http://nxb.hcmup.edu.vn

CÁC NGUYÊN TẮC CƠ BẢN

SỔ TAY TIẾNG NHẬT THƯƠNG MẠI

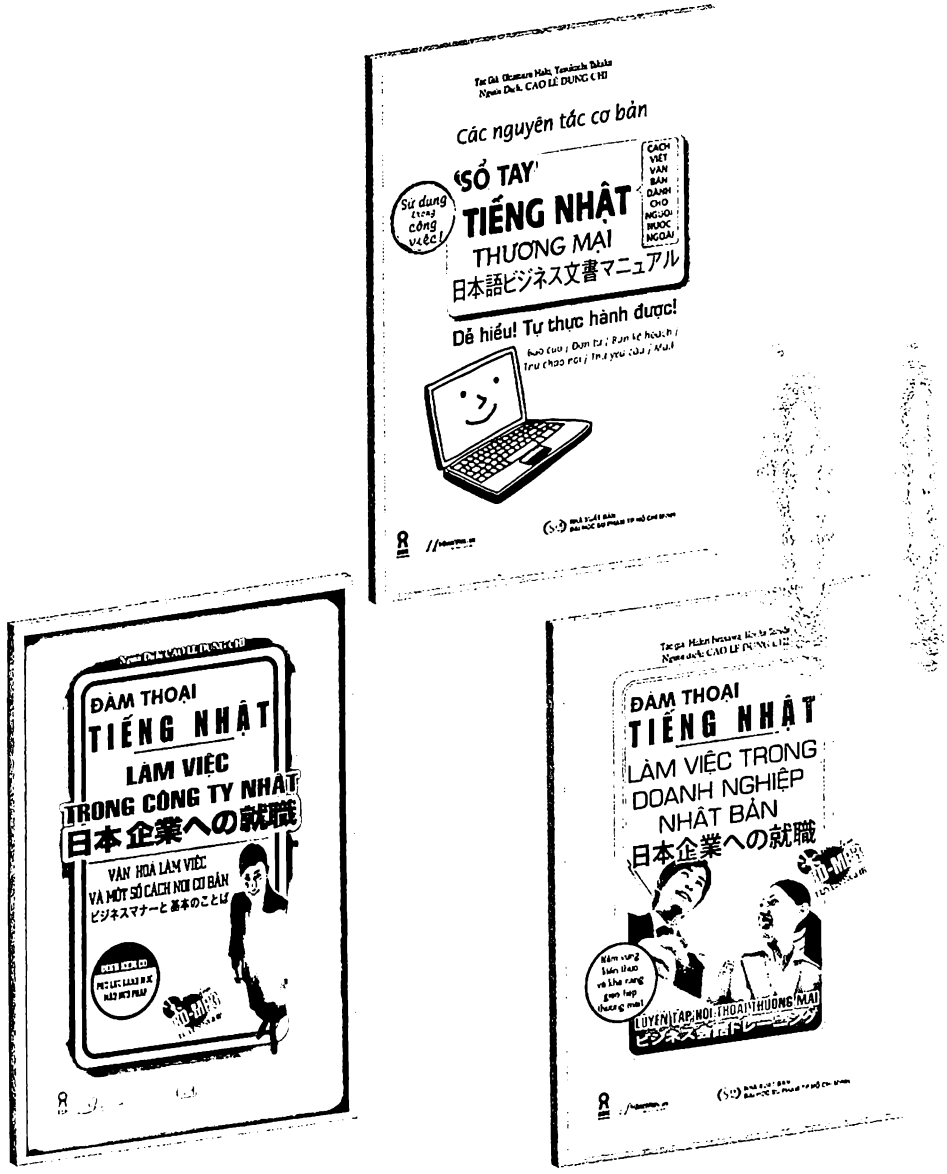
Tác giả: Maki Okumura, Takako Yasukouchi
Người dịch: CAO LÊ DUNG CHI

Chịu trách nhiệm xuất bản:
Giám đốc
LÊ THANH HÀ
Chịu trách nhiệm nội dung:
Tổng biên tập
NGUYỄN KIM HỒNG
Biên tập
NGUYỄN THU THỦY
Trình bày
NGUYỄN CÔNG SƠN
Vẽ bìa
***HS* BOOKS**
Sửa bản in
NGUYỄN CÔNG SƠN

Mã số sách tiêu chuẩn quốc tế: ISBN: 978-604-947-090-5
Liên kết xuất bản: CÔNG TY CỔ PHẦN VĂN HÓA NHÂN VĂN
* Số 01 Trường Chinh - P.11 - Q.Tân Bình - TPHCM
ĐT : 39481792-39481793 - 66565656 Fax: 39481794

In 1.000 cuốn khổ 18 x 26 cm in tại Cty Cổ Phần In Gia Định. 9D Nơ Trang Long P. 7, Q. Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh.
Số xác nhận ĐKXB số: 571-2016/CXBIPH/05-18/ĐHSPTPHCM.
Số QĐXB: 109/QĐ-NXBĐHSP. Cấp ngày 04-03-2016.
In xong và nộp lưu chiểu tháng 4 năm 2016.

Copyright by THE ASIAN STUDENTS CULTURAL ASSOCIATION (ASCA)
Công ty Cổ Phần Văn Hóa Nhân Văn giữ bản quyền.
Không phần nào trong xuất bản phẩm này được phép sao chép, lưu trữ trong hệ thống truy cập hay phát hành dưới bất kỳ hình thức nào hoặc bằng bất kỳ phương tiện nào nếu chưa có sự cho phép trước bằng văn bản của Nhà xuất bản và Công ty Cổ Phần Văn Hóa Nhân Văn.



Nihonkigyou e no Shuushoku Bijinesumanaa to Kihon no Kotoba
Copyright© 2015 ASK Publishing Co., Ltd
All rights reserved.
First published in Japan 2015 by ASK Publishing.
Viet Nam translation rights arranged with ASK Publishers.

NhanVan.vn

ISBN: 978-604-947-090-5

Giá: 98.000đ